N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° catalogue : FC1-2010F-PDF
ISBN : 978-1-100-95375-5

DONNER AUX CONSOMMATEURS **LES MOYENS D'AGIR**

PROMOUVOIR LA CONFORMITÉ

Canada

C'EST AVEC PLAISIR QUE NOUS VOUS PRÉSENTONS NOTRE RAPPORT ANNUEL 2009-2010

NOTRE VISION

DONNER LES MOYENS D'AGIR aux consommateurs canadiens de produits et services financiers, et **PROMOUVOIR** la conformité axée sur les consommateurs auprès des institutions financières sous réglementation fédérale

À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT

Ce rapport annuel fait état des initiatives menées et des résultats obtenus par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) au cours de l'exercice écoulé (du 1er avril 2009 au 31 mars 2010). Toute allusion qui y est faite à 2009-2010 désigne notre exercice.

Quand on y mentionne les « institutions financières », il s'agit des institutions financières sous réglementation fédérale, qui relèvent de la compétence de l'ACFC. Parmi ces institutions figurent les banques, les sociétés de fiducie et de prêt, les sociétés d'assurances et les associations de détail sous réglementation fédérale.

Par « dispositions visant les consommateurs », on entend les dispositions des lois et règlements touchant les consommateurs, qui s'appliquent aux institutions financières sous réglementation fédérale.

CONTENU

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE ____ 2

NOTRE ORGANISATION ____ 6

NOS PROGRAMMES ____ 10

Surveillance de la conformité et application des lois ____ 10

Information des consommateurs et développement des connaissances financières de base ____ 15

Éducation des consommateurs ____ 17

Littératie financière ____ 21

Services internes ____ 25

LES CHIFFRES ____ 27

Nombre et nature des plaintes non liées à la conformité ____ 27

Nombre et nature des plaintes liées à la conformité ____ 28

Activités de vérification interne ____ 29

Sommaire du rendement ____ 30

Points saillants financiers ____ 36

Prochaines modifications comptables ____ 38

ÉTATS FINANCIERS ____ 43

Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers ____ 44

Rapport du vérificateur ____ 45

Bilan ____ 46

État des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis ____ 47

État des flux de trésorerie ____ 48

Notes complémentaires ____ 49

NOS COORDONNÉES ____ 64

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

Ursula Menke, commissaire, Agence de la consommation en matière financière du Canada

Qu'est-ce qui caractérise un marché financier sain et solide? Selon moi, c'est principalement l'éducation et la conformité.

D'une part, les consommateurs doivent être informés, avoir confiance en eux et bien comprendre comment gérer leurs finances personnelles. Ils doivent aussi connaître les obligations des institutions financières envers eux afin de pouvoir prendre des décisions judicieuses concernant leur avenir. L'éducation joue donc un rôle appréciable. D'autre part, les institutions financières doivent être bien administrées et s'acquitter de leurs obligations légales envers les consommateurs. Elles doivent aussi offrir de bons produits et des renseignements utiles, et respecter les droits et les intérêts de leurs clients. Par conséquent, il est important d'assurer la conformité et de disposer d'un solide système de réglementation.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) remplit deux mandats essentiels : favoriser l'éducation et la conformité. Notre travail a pour but de donner les moyens d'agir aux consommateurs canadiens de produits et services financiers par le truchement de l'éducation. Il vise également à promouvoir la conformité axée sur les consommateurs auprès des institutions financières sous réglementation fédérale. Je suis fière du rôle que nous jouons et c'est avec plaisir que je vous présente quelques unes des réalisations les plus marquantes de l'Agence au cours de l'année écoulée.

Donner aux consommateurs les moyens d'agir : faire de la littératie financière une réalité

Nous travaillons sur plusieurs fronts pour que les Canadiens possèdent de meilleures connaissances financières.

Ces connaissances n'ont jamais été aussi indispensables. Pourtant, trop nombreux sont les consommateurs qui en manquent. Les turbulences qui ont continué à secouer l'économie l'année dernière en ont témoigné une fois de plus, et un grand nombre de Canadiens ont vécu cette période aux prises avec des inquiétudes financières. Ils se sont adressés à nous en période de difficulté, pour se faire aider à comprendre et à gérer leurs finances personnelles. L'ACFC n'a jamais eu un public aussi réceptif. Nous avons réagi en leur fournissant des ressources d'apprentissage leur permettant d'améliorer leurs connaissances financières, surtout dans des domaines comme les prêts hypothécaires et les cartes de crédit. Les consommateurs ont fait une utilisation nettement accrue des ressources que nous mettons à leur disposition.

La Zone, le programme vedette de l'ACFC sur la littératie financière, a connu une popularité croissante en 2009-2010. En effet, le nombre d'enseignants et d'élèves qui font une utilisation active du programme a beaucoup augmenté, partout au pays. *La Zone*, au départ axée sur les élèves, a été lancée en 2008. Au cours de l'année écoulée, nous avons misé sur cette base pour cibler d'autres publics, y compris les jeunes décrocheurs.

Partenariats pour l'éducation

À mon avis, il est essentiel que les organismes de réglementation comme l'ACFC travaillent de concert avec des entreprises et des groupes communautaires en vue de mettre en place des initiatives qui aident les Canadiens à comprendre les questions financières. Notre collaboration avec divers partenaires et intervenants nous a amenés à élaborer et à promouvoir des programmes novateurs qui touchent le plus grand nombre de Canadiens possible. Voici quelques exemples d'initiatives réalisées au cours de l'année écoulée :

- Conjointement avec l'Investor Education Fund de l'Ontario, le Collège George Brown de Toronto et Ellen Roseman, auteure d'ouvrages traitant de finance, l'ACFC a conçu et mis en œuvre le projet pilote du cours *Financial Basics*. Il s'agit d'une série d'ateliers destinés aux jeunes adultes. La rétroaction reçue a été très positive, et les ateliers sont maintenant offerts aux collèges, partout au pays.
- Au Nouveau-Brunswick, nous avons fait équipe avec Partners For Youth, un organisme communautaire, pour lancer un programme de formation des formateurs par les pairs, qui s'adresse aux jeunes et porte sur des questions financières.
- Dans toutes les provinces et tous les territoires, des professeurs étoiles ont contribué à faire connaître la ressource éducative de l'ACFC, *La Zone*, ainsi que l'importance que revêt la littératie financière. Je les félicite pour leurs efforts et j'espère que d'autres enseignants suivront leur exemple.

L'ACFC A CONNU DES SUCCÈS PROBANTS EN 2009-2010 :

- Un nombre record de Canadiens ont utilisé nos ressources éducatives pour améliorer leurs connaissances financières.
- Nous avons renforcé notre capacité à évaluer et à assurer la conformité du secteur.
- Nous avons élargi notre réseau de partenaires dans le cadre de notre campagne pour la littératie financière.
- Nous avons accru le portefeuille de programmes, d'outils et de ressources d'apprentissage de l'ACFC.

Promouvoir une conformité soutenue

Au chapitre de la conformité, nous sommes restés vigilants en surveillant les institutions financières et en travaillant avec elles pour régler les problèmes. Quelques cas ont nécessité des mesures d'exécution, mais dans l'ensemble je suis satisfaite des efforts déployés par le secteur financier pour s'acquitter de ses obligations envers les consommateurs.

De nouvelles obligations de divulgation concernant les cartes de crédit et d'autres produits financiers ont été annoncées en 2009-2010. Elles ont eu pour effet de renforcer notre capacité à promouvoir une conformité soutenue de la part des institutions financières sous réglementation fédérale. Nous avons rapidement actualisé nos processus et nos documents internes en tenant compte des nouvelles exigences. De plus, nous avons élaboré les *Principes et lignes directrices sur le langage et la présentation clairs*, dans le but de faciliter la conformité du secteur financier.

Perspectives d'avenir

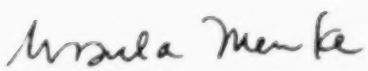
Que nous réserve 2010-2011? Nous poursuivrons nos efforts en vue qu'un nombre croissant de Canadiens sachent qu'ils peuvent s'adresser à nous afin d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières judicieuses. Notre campagne pour la littératie financière nous permettra de toucher un plus grand nombre d'écoles et de personnes. Notre objectif à long terme est d'instaurer l'éducation financière dans les systèmes scolaires de toutes les régions du Canada. Après avoir travaillé de nombreuses années dans le secteur financier, j'ai la ferme conviction qu'il est aussi important d'acquérir des connaissances financières de base que d'apprendre à lire, à écrire et à compter. Sur le plan de la conformité, le gouvernement fédéral a élargi le mandat de l'ACFC visant la surveillance du marché financier au Canada.

Une équipe gagnante

Les résultats que nous avons obtenus en 2009-2010 me réjouissent. Je tiens à remercier tout particulièrement les membres dévoués du personnel de l'ACFC pour leur travail assidu. L'Agence doit son succès à une équipe d'employés qui souscrivent à des normes et à des valeurs élevées. Grâce à eux, l'Agence peut faire preuve d'innovation, s'adapter aux priorités changeantes et trouver des solutions pratiques dans le cadre de ses activités quotidiennes.

Nous sommes fiers de contribuer au bien-être des Canadiens et à l'équilibre du marché financier. Je vous invite à en apprendre davantage sur nos programmes. Je vous convie aussi à vous renseigner sur les mesures que prend l'ACFC pour donner les moyens d'agir aux consommateurs de produits et services financiers, et pour promouvoir la conformité axée sur les consommateurs auprès des institutions financières sous réglementation fédérale.

La commissaire,



Ursula Menke

FAITS SAILLANTS EN 2009-2010

Les initiatives menées pour la littératie financière ont du succès

Les ressources de l'ACFC *La Zone* et *La Clik Économik* ont été utilisées par un nombre croissant de jeunes Canadiens et d'enseignants.

Nouveaux outils pour les consommateurs

En période d'incertitude économique, l'ACFC a répondu aux besoins des Canadiens en matière d'information au moyen d'un nouvel outil sur les cartes de crédit et de ressources sur les prêts hypothécaires.

Principes du langage clair

L'ACFC a élaboré les *Principes et lignes directrices sur le langage et la présentation clairs* pour améliorer la communication de l'Agence et du secteur financier avec les Canadiens.

L'utilisation des outils en ligne de l'ACFC s'est accrue de 34 %

L'ACFC a dépassé son objectif d'augmentation de 5 % de l'utilisation de ses outils en ligne.

Un modèle de conformité plus rigoureux est mis au point

L'ACFC a mis au point, dans le délai prévu, un nouveau modèle axé sur le risque pour mieux évaluer les risques que présentent les institutions financières en matière de conformité.

Les institutions financières donnent suite aux mesures de conformité de l'ACFC

Les institutions financières ont réglé 100 % des questions de conformité décelées par l'ACFC.

NOTRE ORGANISATION

Notre rôle et notre mandat

Aujourd'hui plus que jamais, les Canadiens doivent avoir les moyens d'agir et jouer un rôle actif lorsqu'ils gèrent leur argent, explorent le secteur financier et traitent avec les institutions financières. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est chargée de répondre à ce besoin essentiel.

Créée en 2001, l'ACFC est un organisme fédéral indépendant mis sur pied en vue de :

- diversifier les activités d'éducation des consommateurs et de littératie financière afin que les consommateurs disposent de l'information et des connaissances financières dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées et participer activement au marché financier;
- regrouper et renforcer les mesures de surveillance adoptées pour protéger les consommateurs au sein du secteur financier sous réglementation fédérale.

Grâce à son travail, l'ACFC contribue à donner les moyens d'agir aux consommateurs canadiens de produits et services financiers. À cette fin, nous aidons les consommateurs à prendre de meilleures décisions en matière financière, tout en veillant à ce que les institutions financières avec lesquelles ils font affaire respectent leurs droits et leurs intérêts.

L'ACFC en bref*

Nombre d'employés	53
Siège	Ottawa
Année de création	2001
Ressources éducatives offertes gratuitement aux Canadiens	50+
Institutions réglementées	379

*Au 31 mars 2010

RÔLE ET MANDAT

ACFC

ÉDUCATION

- Sensibiliser les Canadiens aux obligations des institutions financières envers les consommateurs.
- Favoriser la compréhension des services financiers et des questions s'y rattachant, ainsi que des droits et des responsabilités des consommateurs.

CONFORMITÉ

- Superviser les institutions financières pour faire en sorte qu'elles se conforment aux lois fédérales qui protègent les consommateurs, aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics envers les consommateurs.
- Inciter les institutions financières à adopter des mesures de conformité axées sur le consommateur.

— Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

Les ressources offertes par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada ont été d'une aide inestimable à la collectivité, qu'il s'agisse des fiches-conseils ou des publications. L'information est extrêmement facile à lire. Nous avons regroupé ces fiches en une trousse d'information que nous avons distribuée aux groupes d'aînés et à nos groupes jeunesse.

Ken MacDonald,
coordonnateur de la prévention du crime
Service de police de New Glasgow
(Nouvelle-Écosse)

Structure organisationnelle

Le ***Groupe de la direction*** comprend le commissaire, le commissaire adjoint et le personnel de soutien. Il établit les stratégies et les priorités de l'ACFC, joue un rôle de leadership et d'orientation pour la gestion des activités de l'Agence, et détermine les mesures d'exécution à appliquer aux cas de non-conformité.

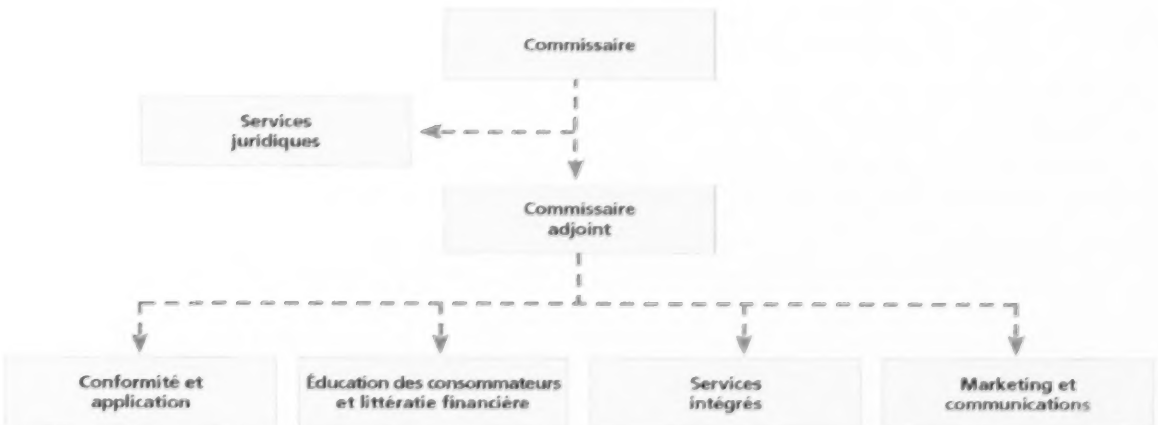
L'***Unité des services juridiques*** comprend un avocat-conseil du ministère de la Justice Canada, qui offre un service de recherche juridique et fournit des avis et un soutien à l'Agence.

La ***Direction de la conformité et de l'application*** est chargée des activités de conformité de l'Agence. Ses fonctions consistent notamment à surveiller les institutions financières sous réglementation fédérale pour faire en sorte qu'elles respectent les lois et règlements applicables; à mener des enquêtes, des examens annuels et des examens sur place; à se pencher sur des questions de conformité touchant l'ensemble du secteur; et à rendre compte des questions relatives à la conformité.

La ***Direction de l'éducation des consommateurs et de la littératie financière*** est chargée d'effectuer des recherches, puis d'élaborer des documents et des outils didactiques pour aider les Canadiens à comprendre les produits et les services financiers ainsi que les obligations des institutions financières envers eux.

La ***Direction des services intégrés*** soutient les activités de l'Agence. La Direction offre des services et son expertise dans divers domaines, y compris la planification générale, la gestion financière, la gestion des risques, la sécurité, la technologie de l'information, la gestion de l'information et l'évaluation de programme.

La ***Direction du marketing et des communications*** gère les programmes de liaison externe de l'ACFC, les communications avec les médias et le public, la conception des publications de l'ACFC et les divers moyens utilisés par l'Agence pour communiquer avec les consommateurs.



Ressources humaines — Équivalents temps plein

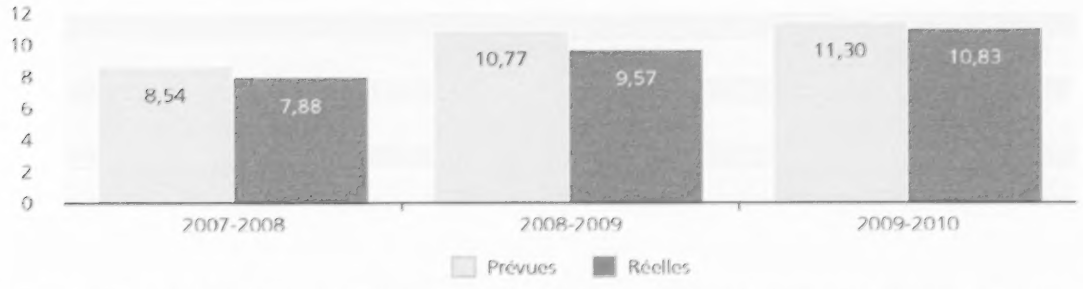
Exercice	Prévues	Réelles
2009-2010	53	53
2008-2009	48	49
2007-2008	47	47

Ressources financières

Exercice	Prévues	Réelles
2009 2010	11 300 000 $	10 827 000 $
2008-2009	10 770 000 $	9 572 000 $
2007-2008	8 983 000 $	7 876 000 $

Remarque : Les dépenses prévues et réelles pour l'exercice 2009-2010 ne comprennent pas le montant de 55 000 $ pour les services de vérification fournis à titre gracieux par le Bureau du vérificateur général. Ce montant a été comptabilisé dans les états financiers (page 43) comme une charge et comme financement public.

TENDANCE DES DÉPENSES (millions de dollars)



Le graphique qui précède compare les dépenses réelles et les dépenses prévues au cours des trois derniers exercices. Il tient compte des montants de 1 million de dollars en 2007-2008 et de 2 millions de dollars en 2008-2009 ayant été versés par le gouvernement fédéral pour financer le programme de littératie financière. Dans son budget de février 2008, le gouvernement du Canada a alloué un financement permanent de 2 millions de dollars par exercice à l'ACFC, à compter de 2009-2010, pour soutenir le programme de littératie financière de l'Agence.

En 2009-2010, les dépenses globales de l'ACFC ont été supérieures à celles de 2008-2009, principalement en raison d'une augmentation des dépenses relatives aux ressources humaines et aux services professionnels. En 2009-2010, l'augmentation des dépenses relatives aux ressources humaines était attribuable à la création de nouveaux postes, à la dotation de postes vacants et à l'augmentation prévue de la rémunération des employés et de la prime au rendement (qui peut être versée aux employés de tous les niveaux de l'organisation). L'augmentation des dépenses relatives aux services professionnels était surtout attribuable au plus grand nombre d'activités liées au marketing et aux communications ayant été menées à l'appui des objectifs de l'Agence, et au coût plus élevé des services fournis en vertu de protocoles d'entente conclus avec d'autres organisations fédérales. Les dépenses relatives aux services professionnels englobent les frais associés à l'adoption, par l'Agence, des Normes internationales d'information financière et les dépenses plus élevées relatives aux ressources humaines.

Pour plus de renseignements sur les dépenses de l'ACFC en 2009-2010, consultez les états financiers à la page 43.

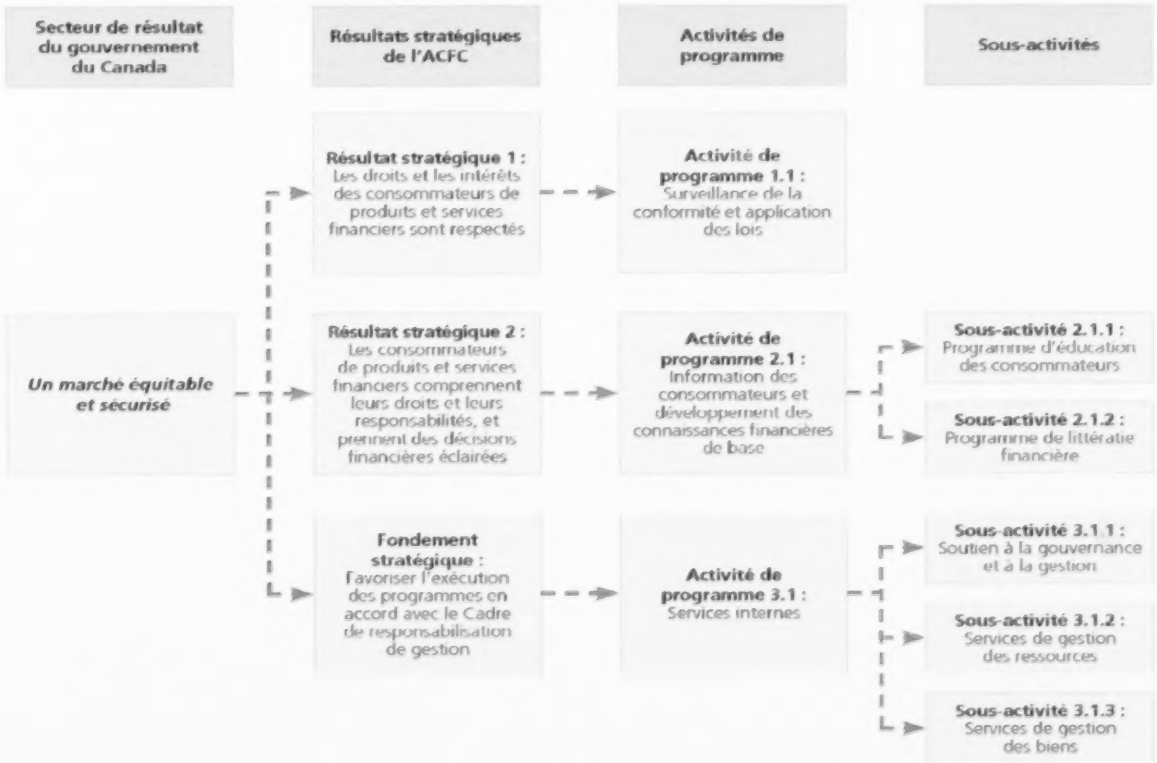
Les consommateurs canadiens de produits et services financiers sont la raison d'être de toutes les activités que nous menons à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Depuis 2001, nous nous efforçons de protéger leurs droits, de promouvoir leurs intérêts et de leur fournir l'information dont ils ont besoin.

Architecture des activités de programme

L'Architecture des activités de programme de l'ACFC constitue le cadre des activités et des sous-activités de programme de l'Agence. Cette structure permet à l'Agence de remplir efficacement son mandat tout en contribuant à l'atteinte de l'objectif du gouvernement du Canada, qui vise la mise en place d'un marché équitable et sécurisé.

En 2009-2010, les fonctions du programme des services internes ont été réparties en trois sous-activités de programme : le soutien à la gouvernance et à la gestion; les services de gestion des ressources; et les services de gestion des biens. Cette division à trois volets est une pratique courante au sein du gouvernement du Canada.

Architecture des activités de programme



NOS PROGRAMMES

Surveillance de la conformité et application des lois

Veiller à ce que les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers soient respectés

Les lois qui régissent les institutions financières fédérales contiennent des dispositions mises en place par le gouvernement pour protéger les consommateurs de produits et services financiers. On les appelle les « dispositions visant les consommateurs ». Ces dispositions ont principalement pour but de faire en sorte que les institutions financières :

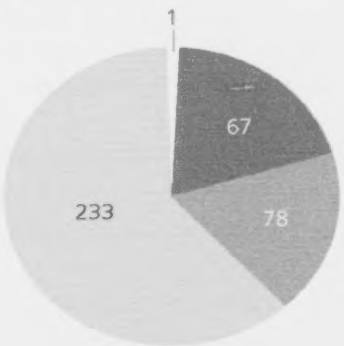
- fournissent aux consommateurs l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées;
- respectent des normes rigoureuses en ce qui concerne les pratiques commerciales touchant leurs clients.

L'une des principales responsabilités de l'ACFC consiste à faire respecter les dispositions visant les consommateurs. L'ACFC assume cette responsabilité par le truchement de son programme de surveillance de la conformité et d'application des lois.

Parmi les activités du programme figurent les suivantes :

- suivre de près les questions de conformité à l'échelle du secteur et au sein des institutions financières, et mener des enquêtes relatives à ces questions;
- effectuer des examens annuels et des examens sur place;
- aider les institutions financières à prendre des mesures pour remédier aux contraventions et les encourager à élaborer des politiques et des procédures leur permettant de se conformer aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
- veiller au respect des codes de conduite et des engagements publics que le secteur financier a volontairement mis en place.

L'ACFC SUPERVISE LES ACTIVITÉS DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES SOUS RÉGLEMENTATION FÉDÉRALE SUIVANTES :



Remarque : A la suite de l'entrée en vigueur l'année dernière du *Règlement sur les groupes de consommateurs*, 38 réassureurs ont été exemptés de la surveillance de l'ACFC.

Rendement

En 2009-2010, l'ACFC a poursuivi la mise en œuvre d'une approche axée sur le risque pour superviser les activités des institutions financières. Cela l'a amenée à travailler avec les institutions pour cerner et résoudre les problèmes avant que des mesures d'exécution soient nécessaires. Nous avons utilisé toute notre gamme d'outils de conformité pour faire en sorte que les institutions respectent les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers.

L'ACFC a pris un certain nombre de mesures de conformité visant les institutions financières. Il en a résulté des changements de comportement importants au sein des institutions du secteur financier canadien et une amélioration générale de leur conformité aux dispositions visant les consommateurs. Dans presque tous les cas, les institutions en cause ont collaboré avec l'ACFC et ont apporté les changements nécessaires pour assurer leur conformité. Dans un nombre restreint de cas, l'Agence a dû prendre des mesures d'exécution, qui ont abouti à l'établissement de procès-verbaux de violation et à l'imposition de sanctions totalisant 450 000 $.

Lorsque nous menons les activités de surveillance et d'application des lois de l'ACFC, nous nous efforçons de respecter les normes de service que nous avons élaborées. L'Agence a réussi à respecter ces normes en 2009-2010. Pour en savoir plus, consultez le sommaire du rendement qui se trouve à la page 30.

L'année dernière, le gouvernement a apporté des changements importants à certains éléments du cadre de réglementation fédéral qui protège les consommateurs de produits et services financiers. Plus précisément, il a renforcé les exigences de divulgation concernant les produits de prêt offerts aux consommateurs par les institutions. Il a aussi adopté de nouvelles exigences réglementaires touchant certaines pratiques commerciales utilisées par les institutions pour offrir leurs produits de prêt aux consommateurs. Nous avons pris toutes les mesures nécessaires pour intégrer les nouvelles exigences dans nos systèmes et processus. Nous avons également amorcé un nouveau processus de surveillance fondé sur une démarche plus proactive pour veiller à ce que les institutions financières respectent les exigences.

Au 31 mars 2010, l'ACFC supervisait les activités de 379 institutions financières sous réglementation fédérale.

Résumé des activités liées à la conformité, 2009-2010

588	Dossiers ouverts pour des cas de conformité
821	Cas ayant fait l'objet d'une enquête pour raison de non conformité possible[1]
3	Procès-verbaux de violation dressés, assortis de sanctions administratives totalisant 450 000 $
3	Ententes de conformité conclues avec des institutions financières[2]
6	Plans d'action élaborés avec des institutions financières[3] (4 nouveaux, 2 reportés de l'année précédente)
1	Examen à l'échelle du secteur portant sur les frais de carte de crédit
4	Examens sur place pour cerner les problèmes de conformité dans les institutions financières

Remarques :

1 Par « non-conformité », on entend une infraction aux lois, règlements, codes volontaires ou engagements publics.

2 Une entente de conformité est un outil de conformité prévu par la loi. Il s'agit d'une entente conclue en bonne et due forme entre le commissaire de l'ACFC et la haute direction d'une institution financière. Une telle entente établit les mesures correctives que l'institution doit prendre pour se conformer aux dispositions visant les consommateurs qui lui sont applicables, dans un délai prescrit. Lorsqu'une institution financière ne met pas pleinement en œuvre une entente de conformité, des mesures d'exécution peuvent être prises à son égard.

3 La Direction de la conformité et de l'application de l'ACFC peut obliger une institution financière sous réglementation fédérale à préparer un plan d'action. Le plan doit préciser la cause de la non-conformité de l'institution ainsi que les mesures que l'institution prévoit prendre pour rectifier la situation et éviter qu'elle se reproduise.

Cas de conformité, 2009-2010

Cas les plus fréquents	Dossiers ouverts
Divulgation de l'information concernant les remboursements de prêts hypothécaires, les rabais ou les frais	119
Divulgation du coût d'emprunt lorsqu'une carte de crédit est émise	40
Divulgation des frais lorsqu'un compte de dépôt est ouvert ou lorsque des frais sont majorés ou ajoutés	33

Principales initiatives

À l'ACFC, nous nous efforçons constamment d'accroître notre capacité à déceler et à régler les problèmes de conformité qui existent sur le marché, tout en adaptant notre approche aux réalités de celui ci. Nous effectuons des recherches systématiques, des analyses de données, des enquêtes et des analyses de l'environnement, et nous menons des consultations auprès de nos partenaires et intervenants. Parmi les initiatives qui ont marqué 2009-2010 figurent les suivantes.

PROMOUVOIR DE MEILLEURES COMMUNICATIONS AVEC LES CONSOMMATEURS DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS AU CANADA

En 2009-2010, le gouvernement fédéral a apporté plusieurs modifications importantes au *Règlement sur le coût d'emprunt* pour faire en sorte que les institutions financières renseignent mieux les consommateurs. Parmi les modifications figurent les suivantes :

- Le gouvernement a amélioré le libellé du *Règlement* en précisant que les institutions financières doivent divulguer l'information dans un langage simple et clair, et de manière à ne pas induire le consommateur en erreur.
- Il a adopté de nouvelles exigences qui obligent les institutions financières à inclure des encadrés informatifs dans leurs documents d'information sur les prêts. Les encadrés doivent résumer les renseignements les plus importants que les consommateurs doivent connaître lorsqu'ils obtiennent un prêt. – ➔

PROMOUVOIR DE MEILLEURES COMMUNICATIONS AVEC LES CONSOMMATEURS DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS AU CANADA (suite)

À la suite de ces modifications, l'ACFC a élaboré les documents d'orientation suivants pour aider le secteur financier à s'acquitter de ses nouvelles obligations :

- Les *Principes et lignes directrices sur le langage et la présentation clairs*. Ce document explique comment les institutions financières peuvent améliorer leurs communications avec leurs clients. Par exemple, il conseille d'appliquer les principes suivants : connaître son public cible; écrire avec clarté; miser sur la présentation visuelle; et tester le texte.
- Des exemples d'encadrés informatifs. Ceux-ci résument clairement les renseignements importants à fournir aux consommateurs, comme les taux d'intérêt, les délais de grâce et les frais.

Nous avons transmis les documents d'orientation aux institutions financières dès le début de leur processus de mise en œuvre, et elles ont réagi de façon positive.

- **Modèle d'évaluation du risque.** Dans le cadre de la modernisation du cadre de conformité de l'ACFC, nous avons élaboré un nouveau modèle d'évaluation du risque. Grâce à ce nouveau modèle, nous pourrons mieux évaluer les risques que présentent les institutions financières au chapitre de la conformité. Cela nous permettra d'affecter nos ressources aux secteurs qui ont le plus de répercussions sur les consommateurs. Nous avons déterminé le type de renseignements pertinents à obtenir auprès des institutions financières ou d'autres ressources disponibles. Nous avons aussi mis au point une matrice d'information sur le risque et des outils de soutien pour les agents de conformité de l'ACFC, en vue d'adopter une approche plus coordonnée lorsqu'il est recommandé de prendre des mesures de conformité. Nous lancerons le modèle d'évaluation du risque en 2010-2011.
- **Examen des frais de carte de crédit à l'échelle du secteur.** Nous avons examiné les documents de divulgation de neuf institutions financières pour déterminer la mesure dans laquelle elles communiquent le montant des frais autres que les frais d'intérêt, ainsi que la date à laquelle ces frais entrent en vigueur, comme l'exige la réglementation. Toutes les institutions financières visées par l'examen indiquent les frais autres que les frais d'intérêt dans leurs conventions de crédit. Par contre, bien que certaines institutions précisent la date à laquelle les frais entrent en vigueur, cette information n'est pas fournie dans tous les documents. De plus, cette information n'est pas toujours présentée dans un langage clair et simple, et de manière à ne pas induire les consommateurs en erreur. Nous prévoyons transmettre officiellement les résultats de notre examen au secteur et lui fournir des directives à ce chapitre.
- **Nouvelles exigences réglementaires.** Nous avons mené une initiative importante conjointement avec les institutions financières pour évaluer leur conformité globale à plusieurs nouvelles exigences réglementaires énoncées dans le *Règlement sur le coût d'emprunt* et le nouveau *Règlement sur les pratiques commerciales en matière de crédit* qui est entré en vigueur le 1er janvier 2010. Dans le cadre de cette initiative, nous avons préparé un questionnaire d'auto-évaluation novateur qui tient compte de la nouvelle approche axée sur le risque ayant été adoptée par l'ACFC pour surveiller la conformité. L'initiative se poursuivra en 2010-2011. De concert avec les institutions financières visées, l'ACFC sera en mesure d'intervenir de façon plus proactive pour combler les lacunes systémiques en matière de conformité décelées dans les méthodes et les documents des institutions. Cette approche contribuera à réduire au minimum les répercussions que les lacunes pourraient avoir sur les consommateurs.

- **Rapports de conformité.** Nous avons continué d'améliorer les rapports que nous présentons au ministre des Finances, afin de lui transmettre en temps opportun des renseignements pertinents sur les principales questions relatives à la conformité. Nous avons également travaillé au renforcement de nos relations avec les institutions financières sur le plan de la surveillance. Cela favorisera un dialogue ouvert et incitera les institutions à communiquer de manière proactive les éventuels problèmes de conformité à l'ACFC.
- **Rôle consultatif auprès du gouvernement.** L'ACFC a continué de donner son avis au gouvernement fédéral en participant aux travaux de divers comités fédéraux sur la réglementation.

Avantages pour les Canadiens

En 2009-2010, le programme de surveillance de la conformité et d'application des lois de l'ACFC a procuré les avantages suivants :

- L'adoption d'une approche axée sur le risque à l'égard de la surveillance nous a permis de prendre des mesures de mieux en mieux adaptées en ce qui concerne les questions de conformité, et d'intervenir plus efficacement pour régler les problèmes.
- Nous avons abordé les plaintes des consommateurs du point de vue de la conformité, en cernant d'importantes questions systémiques au sein des institutions financières en cause. Par la suite, celles-ci ont modifié leurs pratiques pour améliorer leur conformité globale aux diverses dispositions visant les consommateurs.
- Nous avons adopté une approche proactive face aux problèmes de conformité qui étaient susceptibles de se produire après la mise en œuvre des nouvelles exigences réglementaires au sein du secteur. Cela a réduit au minimum la possibilité qu'il y ait des effets négatifs sur les consommateurs de produits et services financiers.
- Le Canada a maintenu un cadre de réglementation solide et souple, qui protège les consommateurs de produits et services financiers tout en stimulant la concurrence sur le marché.

Information des consommateurs et développement des connaissances financières de base

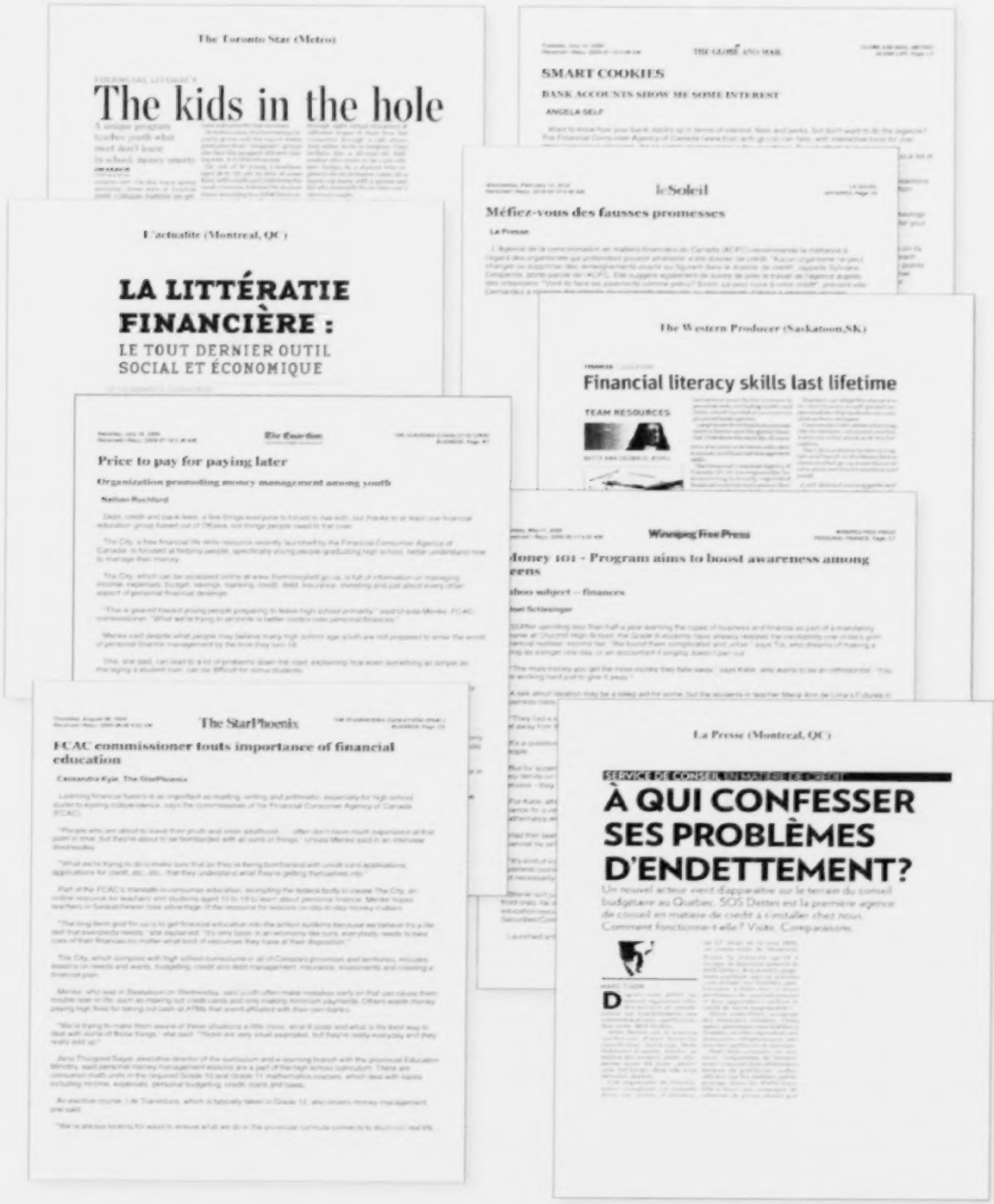
Veiller à ce que les consommateurs de produits et services financiers comprennent leurs droits et responsabilités, et prennent des décisions financières éclairées

Le programme de l'ACFC axé sur l'information des consommateurs et le développement des connaissances financières de base aide les Canadiens à mieux comprendre les questions financières. Deux sous-activités se conjuguent pour atteindre cet objectif global :

- Notre **programme d'éducation des consommateurs** a pour but d'accroître les connaissances de ceux-ci sur les produits et services financiers les concernant, ainsi que leur compréhension des obligations incombant aux institutions financières en vertu des dispositions législatives fédérales qui visent les consommateurs.
- Notre **programme de littératie financière** a pour but d'aider les Canadiens à acquérir les compétences et la confiance requises pour mieux gérer leur situation financière, y compris leur épargne, leur crédit et leurs dettes.

Au moyen de ces deux programmes, nous offrons des services et des outils conçus pour donner aux consommateurs l'information leur permettant de prendre des décisions judicieuses en matière financière. Lorsqu'ils sont bien renseignés, les consommateurs sont plus en mesure de participer activement au marché financier et d'y stimuler la concurrence. Ils peuvent ainsi bénéficier des avantages sociaux et économiques que cela procure.

L'ACFC FAIT LA MANCHETTE



The Toronto Star (Metro)

The kids in the hole

SMART COOKIES

BANK ACCOUNTS SHOW ME SOME INTEREST

ANGELA SELF

Le Soleil

Méfiez-vous des fausses promesses

L'actualité (Montreal, QC)

LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE :

LE TOUT DERNIER OUTIL SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

The Western Producer (Saskatoon,SK)

Financial literacy skills last lifetime

TEAM RESOURCES

The Guardian

Price to pay for paying later

Organization promoting money management among youth

Nathan Rochford

Winnipeg Free Press

The StarPhoenix

FCAC commissioner touts importance of financial education

Cassandra Kyle, The StarPhoenix

La Presse (Montreal, QC)

SERVICE DE CONSEIL EN MATIÈRE DE CRÉDIT

À QUI CONFESSER SES PROBLÈMES D'ENDETTEMENT?

Un nouvel acteur vient d'apparaître sur le terrain du conseil budgétaire au Québec. SOS Dettes est la première agence de conseil en matière de crédit à s'installer chez nous. Comment fonctionne-t-elle ? Visite. Comparaisons.

Éducation des consommateurs

Grâce au programme d'éducation des consommateurs de l'ACFC, nous diffusons des renseignements objectifs sur les produits et services financiers courants, et nous sensibilisons les consommateurs à leurs droits et responsabilités sur le marché financier. L'ACFC offre plus de 50 ressources éducatives en format imprimé et électronique. Nous nous efforçons de faire en sorte que le plus grand nombre possible de Canadiens puissent accéder à nos ressources. Nous ciblons plus particulièrement les consommateurs plus vulnérables, notamment ceux qui sont peu instruits ou qui disposent d'un faible revenu.

L'Agence travaille avec des organisations des secteurs public, privé et sans but lucratif pour joindre autant de collectivités que possible au pays. Nous veillons également à entretenir de solides relations avec les médias, qui nous aident à transmettre des renseignements objectifs à un grand nombre de Canadiens, de façon rapide et rentable.

Enfin, le Centre de communications avec les consommateurs et l'Unité de correspondance de l'ACFC sont des points de liaison avec les consommateurs. Ils sont essentiels pour aider l'Agence à cerner les problèmes et les tendances du point de vue des consommateurs. Cela contribue à orienter l'élaboration des documents didactiques de l'ACFC.

J'ai découvert le site Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au cours de ma deuxième ou troisième année à l'université. Les outils sur la façon de se débarrasser d'une dette m'ont vraiment aidé à comprendre les taux d'intérêt et les frais de service, les avantages et les risques associés aux cartes de crédit. J'ai découvert une feuille de travail sur l'établissement d'un budget, que j'ai utilisée pour planifier mes dépenses.

Rodney Noriega,
diplômé en administration des affaires
Port Coquitlam (Colombie-Britannique)

Rendement

Pour de nombreux Canadiens, les récentes perturbations économiques ont eu pour effet de souligner l'importance de comprendre les questions d'argent. L'ACFC était là pour offrir son aide. Nous avons beaucoup travaillé pour promouvoir et fournir des renseignements financiers objectifs, en sensibilisant davantage les consommateurs à leurs droits et responsabilités. À la fin de 2009-2010, les résultats de nos efforts étaient évidents :

- L'utilisation des ressources éducatives de l'ACFC s'était accrue de 34 p. 100.
- La satisfaction des consommateurs à l'égard des publications et des outils interactifs de l'ACFC était toujours élevée, dépassant notre objectif de 3,5 sur une échelle de 5 points.
- La correspondance avec les Canadiens avait augmenté de 9 p. 100.
- Les visites des sites Web de l'ACFC avaient augmenté de 26 p. 100 par rapport à l'année précédente.

Pour en savoir plus, consultez le sommaire du rendement qui se trouve à la page 32.

Principales initiatives

- **Principes du langage clair.** L'ACFC est déterminée à communiquer de façon efficace et efficiente avec les Canadiens. Pour faciliter nos activités de communication et donner une orientation aux institutions financières, nous avons élaboré les *Principes et lignes directrices sur le langage et la présentation clairs*. Ils ont été préparés après avoir effectué des recherches

SITES WEB DE L'AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

Site institutionnel de l'ACFC

– ► acfc-fcac.gc.ca

Public cible :

- Canadiens, institutions financières, médias

Description :

- Site principal de l'ACFC
- Contient de l'information sur le rôle de l'ACFC, les obligations du secteur et le marché financier
- Offre plus de 50 ressources gratuitement aux consommateurs, dont des publications, des fiches-conseils et des calculatrices interactives

Mon argent, mes outils

– ► monargentmesoutils.ca

Public cible :

- Canadiens

Description :

- Portail Web destiné aux consommateurs, qui permet d'accéder facilement à des outils et des ressources servant à gérer l'argent

La Clik Économik

– ► laclikeconomik.gc.ca

Public cible :

- Étudiants, jeunes, enseignants

Description :

- Porte d'entrée pour faciliter l'apprentissage des jeunes Canadiens en matière financière
- Jeux-questionnaires, conseils pratiques, outils pour les enseignants et ressource *La Zone*
- Liens vers d'autres programmes d'éducation financière élaborés par les partenaires de l'ACFC

approfondies sur les initiatives menées sur cette question au Canada et dans d'autres pays. Nous appliquons les principes à nos propres publications et outils éducatifs pour qu'ils soient plus faciles à utiliser et à comprendre. En 2009-2010, nous avons intégré les principes dans quatre publications sur les prêts hypothécaires, une publication sur les comptes de dépôt et dix-neuf fiches-conseils traitant de divers sujets.

- **Cadre de partenariats.** L'ACFC compte un large éventail de partenaires, dont des ministères et des organismes gouvernementaux, des organismes communautaires et des groupes de défense des consommateurs. Ces partenaires nous aident à informer les Canadiens. En 2009-2010, nous avons analysé ces relations et mis en place un cadre de partenariats plus officiel. Cela avait pour but de structurer et d'uniformiser davantage l'établissement, la mobilisation et l'évaluation de nos partenariats, pour en optimiser les avantages.
- **Outils liés aux cartes de crédit.** Nous avons actualisé notre site Web et nos publications en fonction de la nouvelle réglementation sur les cartes de crédit et les prêts, qui oblige les institutions financières à mieux communiquer l'information et accorde certains droits aux consommateurs. Étant donné le niveau record d'endettement des ménages, nous avons déployé des efforts importants pour aider les consommateurs à comprendre les produits de crédit. Nous avons conçu un nouvel outil interactif qui indique le temps nécessaire pour rembourser un solde de carte de crédit si le titulaire effectue seulement le paiement minimum requis chaque mois. L'outil montre aussi dans quelle mesure le fait de verser un montant plus élevé chaque mois permet de rembourser une dette plus rapidement.
- **Refonte des ressources sur les prêts hypothécaires.** Étant donné l'essor du marché de l'habitation au cours de l'année écoulée, nous avons consacré une partie de notre temps à fournir des ressources utiles aux Canadiens sur les prêts hypothécaires. Pour remplacer notre principale publication sur les hypothèques, *L'ABC des prêts hypothécaires*, nous avons prévu quatre nouveaux documents, portant chacun sur un aspect distinct de l'accession à la propriété. Nous avons aussi préparé quatre nouvelles fiches-conseils sur la planification d'un budget logement; les périodes d'amortissement des prêts hypothécaires; les hypothèques à taux d'intérêt variable; et la fraude immobilière.
- **Stratégie de renouvellement du Web.** Nous avons amorcé la restructuration du site Web institutionnel de l'ACFC, afin d'améliorer l'expérience des visiteurs et de mieux répondre à nos besoins opérationnels. Le projet consiste à actualiser la présence de l'ACFC sur le Web, et à mettre en place un système de gestion du contenu hébergé qui automatisera les publications sur le Web. Nous améliorerons la navigation sur le site et y renouvellerons l'image de marque de l'ACFC.

Pour moi, ce que le site [de l'ACFC] me donne, c'est que je n'ai pas besoin de chercher toutes sortes d'outils. Toutes les choses qu'on utilise sont sur le site Internet. C'est très facile pour les jeunes de naviguer; et il y a des jeux aussi, il y a des questionnaires. Et je trouve que ces outils sont vraiment efficaces.

Brian Smith, conseiller en emploi
Carrefour jeunesse-emploi Côte-des-Neiges,
Montréal (Québec)

- **Multimédia.** Nous avons produit neuf histoires de réussite sous forme de vidéos. Elles sont affichées sur le site Web de l'ACFC et sont aussi offertes sur DVD. Les histoires de réussite soulignent des expériences vécues en matière de finances personnelles et montrent comment les Canadiens tirent profit des publications, des outils interactifs et d'autres initiatives de l'ACFC.

Avantages pour les Canadiens

En 2009-2010, le programme d'éducation des consommateurs de l'ACFC a procuré les avantages suivants :

- Les Canadiens de tous les horizons ont pu obtenir gratuitement de l'information portant sur divers sujets financiers, par l'intermédiaire de différents modes de prestation.
- Un plus grand nombre de Canadiens se sont renseignés sur leurs droits et responsabilités, ce qui les a aidés à prendre des décisions plus éclairées en matière financière.
- L'ACFC a contribué à la mise en place d'un marché des services financiers plus transparent, équitable et sécurisé pour les Canadiens.

MEILLEURE VISIBILITÉ DE L'ACFC

Parce que l'ACFC est un petit organisme, sa visibilité pose un défi — à savoir sensibiliser les Canadiens à sa raison d'être, à ses activités et aux avantages que ses programmes peuvent leur procurer. Nos nombreux partenaires contribuent à rehausser notre profil au sein du secteur, tout comme les activités promotionnelles que nous menons. Pour mieux faire connaître notre rôle en matière d'éducation financière, nous avons adopté un plan stratégique de marketing et de communication qui met l'accent sur les médias, la sensibilisation communautaire et la publicité. Parmi les faits marquants de 2009-2010 figurent les suivants :

Médias. Les médias sont des partenaires clés qui nous aident à fournir des renseignements aux Canadiens de toutes les régions du pays, rapidement et de façon rentable. En 2009-2010, l'ACFC a diffusé divers produits de communication tels que des communiqués, des lettres à la rédaction, des articles vedettes et des articles signés par leur auteur. Grâce à nos efforts, l'ACFC a fait l'objet de 762 mentions dans les médias, une hausse de 10 p. 100 par rapport à l'année précédente.

Sensibilisation communautaire. Le personnel de l'ACFC a joué un rôle actif, en tant qu'organisateur et participant, lors de nombreux événements de liaison externe. Ces événements nous ont donné l'occasion de nous entretenir avec des Canadiens, ainsi qu'avec des partenaires actuels et éventuels. Par exemple, nous avions un stand au Pavillon du gouvernement du Canada, une exposition itinérante qui fait connaître différents ministères et organismes fédéraux. Nous avons également pris part à plusieurs salons professionnels auxquels participaient les consommateurs et nos partenaires.

Publicité. Nous avons mené plusieurs campagnes publicitaires dans le but de promouvoir la prudence en matière de crédit. Par exemple, notre publicité imprimée ciblait les étudiants universitaires, tandis que la publicité que nous avons diffusée en ligne sur Google, Yahoo et Sympatico ciblait les consommateurs de produits et services financiers.

Littératie financière

La littératie financière désigne les connaissances, les compétences et la confiance dont les consommateurs ont besoin pour prendre des décisions éclairées en matière financière. Ces notions de vie pratiques sont essentielles, car elles permettent aux consommateurs de prendre des décisions financières bien adaptées à leur situation personnelle, qu'il s'agisse de financer leur nouvelle maison, d'épargner afin de poursuivre leurs études, de planifier leur retraite ou d'équilibrer leurs finances.

L'ACFC accorde une priorité élevée à l'amélioration de la littératie financière des Canadiens. C'est ce qui l'a incitée à lancer le programme de littératie financière en 2008. Ce programme visait d'abord les jeunes, un segment déterminant de la population, parce qu'ils peuvent acquérir de bonnes habitudes qui leur seront utiles à toutes les étapes de leur vie. Le programme, qui en est à sa deuxième année, a été élargi et s'adresse maintenant aussi aux jeunes adultes. En fait, l'objectif est d'offrir éventuellement le programme à tous les Canadiens.

Le programme comporte deux éléments principaux. Le premier élément est ***La Zone : une ressource éducative en matière financière***, un programme d'études novateur qui a été élaboré en partenariat avec la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique. ***La Zone*** est une ressource didactique destinée aux enseignants et aux élèves. Le deuxième élément est ***La Clik Économik***, un portail Web qui permet aux jeunes d'accéder à un large éventail de ressources offertes en ligne.

Depuis qu'elle a lancé ***La Zone*** et ***La Clik Économik***, l'ACFC a :

- conçu des initiatives visant à renforcer les capacités, de concert avec des éducateurs de toutes les régions du Canada;
- continué d'améliorer ***La Zone*** et de promouvoir et diffuser celle-ci auprès des jeunes et des éducateurs, partout au Canada;
- élargi le public cible de ***La Zone*** pour inclure d'autres groupes de jeunes, par exemple les jeunes à risque et les jeunes Autochtones, ainsi que les jeunes adultes;
- établi un réseau de partenaires pour l'aider à offrir et à promouvoir ***La Zone*** et d'autres initiatives de littératie financière.

NOMBRE D'ENSEIGNANTS INSCRITS À *LA ZONE : UNE RESSOURCE ÉDUCATIVE EN MATIÈRE FINANCIÈRE*

4 096

Il existe de nombreuses sources où on peut s'informer sur la littératie financière. Il y a l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Vous pouvez accéder à une mine de renseignements sur la gestion des finances personnelles. Je recommande certains outils de l'ACFC, comme la Calculatrice de paiements de carte de crédit et la Calculatrice hypothécaire.

Ashley Reid, comptable
Canmore (Alberta)

Rendement

En 2009-2010, nous avons continué de miser sur le succès initial remporté par le programme. Grâce à de nouveaux partenariats, à des modes de distribution novateurs, à des programmes de formation des enseignants et à des campagnes de sensibilisation, nous avons pu accélérer la diffusion de la ressource ***La Zone*** et de nos autres initiatives de littératie financière.

Au 31 mars 2010 :

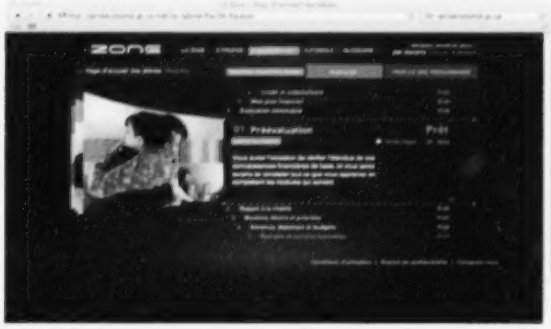
- nos activités de promotion avaient fait de ***La Zone*** une ressource approuvée dans 8 des 13 provinces et territoires;
- le nombre d'élèves inscrits à ***La Zone*** était de 17 988, une hausse spectaculaire par rapport à 5 974 un an plus tôt;

- le nombre d'enseignants inscrits à *La Zone* était de 4 096, une hausse importante par rapport à 1 426 un an plus tôt;
- le portail Web *La Clik Économik* avait reçu plus de 425 000 visites, une hausse de 238 p. 100 par rapport à l'année précédente.

De plus, nous savons qu'un grand nombre d'étudiants utilisent la version papier de *La Zone*. Nous avons distribué plus de 1 700 manuels de l'enseignant depuis le lancement de cette ressource en septembre 2008. Plusieurs enseignants n'ont pas accès à des laboratoires informatiques et se servent seulement de la version imprimée.

Pour en savoir plus, consultez le sommaire du rendement qui se trouve à la page 34.

GRÂCE À *LA ZONE*, L'APPRENTISSAGE DEVIENT RÉALITÉ



- Il s'agit d'une ressource d'apprentissage gratuite qui permet d'acquérir des notions financières au moyen de scénarios reflétant la vie courante.
- Cette ressource est offerte sur le Web et sur papier.
- Les élèves apprennent grâce aux expériences vécues par huit personnages fictifs qui rappellent ceux des émissions-vérité; chacun des personnages vit des situations financières différentes.
- *La Zone* comprend deux volets : une ressource qui peut être utilisée en salle de classe par les enseignants et qui compte 11 modules d'apprentissage, et 10 modules interactifs pour l'auto-apprentissage, qui s'adressent aux élèves, aux jeunes et au grand public.
- Plusieurs sujets sont abordés dont les suivants : les revenus, les dépenses et les budgets; le crédit et l'endettement; l'épargne et les services bancaires; et la planification financière.
- Ce programme d'études facilite l'atteinte de résultats d'apprentissage ciblés liés à la littératie financière, notamment dans le cadre de cours portant sur la gestion vie-carrière et les mathématiques du consommateur, dans toutes les provinces et tous les territoires.
- C'est une initiative conjointe de l'ACFC et de la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique; elle s'inspire d'une ressource primée et couronnée de succès, qui a été mise au point par la Commission et qui est largement utilisée en Colombie-Britannique depuis 2004.
- *La Zone* est offerte en français et en anglais.

Principales initiatives

- ***La Zone.*** Nous avons amélioré *La Zone* en fonction de la rétroaction des éducateurs. Ainsi, nous avons ajouté de nouveaux outils destinés aux enseignants, restructuré la page d'accueil des enseignants et mis à jour les résultats d'apprentissage. Nous avons également lancé deux nouveaux modules en ligne, qui portent sur les assurances et les placements.

  Outre les élèves, l'ACFC a ciblé les décrocheurs, y compris les jeunes à risque du point de vue de la loi. En 2009-2010, l'Agence s'est associée à Social and Enterprise Development Innovations, un organisme communautaire sans but lucratif, pour dresser un plan de liaison externe. Ensemble, nous avons aussi élaboré et offert un programme de formation des formateurs à l'intention d'éducateurs œuvrant au sein d'organismes communautaires de toutes les régions du pays.

  Par ailleurs, l'ACFC a fait équipe avec Partners For Youth, un organisme communautaire sans but lucratif, pour réaliser un projet pilote de formation par les pairs d'une durée de trois ans. Dans le cadre de ce projet, des élèves du Nouveau-Brunswick apprendront comment utiliser *La Zone*. Des élèves formeront d'autres élèves avec l'aide de professionnels. L'ACFC croit que la participation directe des jeunes au processus d'enseignement favorisera la durabilité du programme et sa pertinence auprès des participants.
- **Cours *Financial Basics.*** L'ACFC a conçu ce cours en partenariat avec l'Investor Education Fund, le Collège George Brown de Toronto et Ellen Roseman, auteure d'ouvrages traitant de finance. Il s'agit d'une ressource éducative destinée aux étudiants de niveau postsecondaire, dont un grand nombre n'ont jamais suivi de cours sur les finances. Parmi les sujets abordés figurent l'établissement d'un budget, l'épargne, le crédit et l'endettement, la planification financière, les placements et la fraude. L'année dernière, deux séances pilotes ont eu lieu au Collège George Brown et 174 personnes y ont participé. Les commentaires reçus à la suite de ces séances étaient très positifs. Nous avons donc décidé de multiplier les partenariats avec d'autres collèges et universités pour que les ateliers soient offerts partout au Canada.
- **Ressource d'éducation financière pour les adultes.** En collaboration avec l'Autorité des marchés financiers du Québec et l'Investor Education Fund, l'ACFC a amorcé l'élaboration d'une ressource d'éducation financière complète visant à accroître les connaissances financières de base des Canadiens. Cette ressource offrira de l'information sur des sujets comme les budgets, la gestion du crédit et de l'endettement, les prêts hypothécaires et la planification de la retraite.
- **Autres initiatives.** L'ACFC a continué de renforcer et d'accroître ses relations avec un large éventail de partenaires des secteurs public, privé et sans but lucratif. Par exemple, elle a collaboré avec l'Association des banquiers canadiens pour mettre en place le programme de séminaires *VotreArgent*. Animés par des bénévoles, ces séminaires sont offerts gratuitement dans des écoles secondaires. En 2009-2010, 9 225 élèves ont assisté à 303 séminaires.

La Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique est d'avis qu'il est très important que les jeunes soient initiés au domaine des placements dans le cadre de leur formation élémentaire en matière financière. Grâce à l'ajout des deux nouveaux modules en ligne, La Zone constitue désormais un programme très complet pour les jeunes adultes, et pour tous les Canadiens, auxquels elle permettra d'en savoir plus sur la gestion et le placement de leur argent.

Brenda Leong, présidente
Commission des valeurs mobilières
de la Colombie-Britannique

Avantages pour les Canadiens

En 2009-2010, le programme de littératie financière de l'ACFC a procuré les avantages suivants :

- Partout au Canada, les éducateurs ont pu accéder gratuitement à des ressources faciles à utiliser pour les intégrer dans leurs programmes d'enseignement et les utiliser avec leurs élèves.
- Les élèves et autres jeunes de toutes les régions du pays ont pu accéder gratuitement à des ressources d'apprentissage faciles à comprendre sur la gestion de l'argent et les questions financières.
- Un plus grand nombre de Canadiens ont perfectionné leurs compétences et leurs connaissances financières, ce qui leur a permis d'améliorer leur capacité à prendre des décisions éclairées en matière financière.
- L'ACFC a contribué à la mise en place d'un marché des services financiers plus transparent, équitable et sécurisé pour la prochaine génération de Canadiens.

L'ACFC a produit un bulletin sur la littératie financière afin de souligner les initiatives menées par les secteurs public, privé et sans but lucratif au Canada et dans d'autres pays. Deux numéros du bulletin ont été publiés en 2009-2010 et ont été distribués à plus de 1 200 organismes.

Les connaissances financières de base sont un atout important, parce que les consommateurs doivent établir leur crédit avant de faire une demande d'hypothèque, avant de faire une demande de prêt, ce genre de choses. En faisant connaître aux consommateurs des outils comme le site Web de l'ACFC, cela me permet de fournir un niveau de service encore meilleur et ça montre aux gens que vous êtes sérieux. L'ABC des prêts hypothécaires, Choisir le prêt hypothécaire qui vous convient, *l'Outil d'évaluation d'admissibilité à un prêt hypothécaire, la Calculatrice hypothécaire interactive et* Comprendre les prêts hypothécaires inversés : *ce sont tous des outils formidables.*

Laurin Jeffrey, agent immobilier
Century 21 Regal Realty,
Toronto (Ontario)

Services internes

Veiller à ce que le fonctionnement de l'Agence et de ses programmes soit efficace et efficient

La Direction des services intégrés de l'ACFC est chargée du programme des services internes, dont l'objectif est d'appuyer la gestion et l'exécution des programmes de l'Agence de manière efficace et efficiente. Grâce aux services internes, l'ACFC adopte et utilise des pratiques exemplaires pour gérer ses programmes et ses ressources humaines, et elle met en œuvre les politiques, les procédures et la structure hiérarchique qui conviennent.

Rendement

En 2009-2010, l'ACFC a continué d'examiner, d'actualiser, d'élaborer et de mettre en œuvre des politiques, procédures et processus à l'appui de ses objectifs.

Au cours de l'exercice précédent, nous avions mené une auto-évaluation fondée sur le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) afin de repérer les possibilités de renforcer la gestion et l'administration de l'Agence. L'ACFC avait obtenu les cotes « fort » ou « acceptable » pour 18 des 21 éléments du CRG. L'auto-évaluation avait permis d'établir des possibilités d'amélioration dans trois domaines :

- le cadre de rendement organisationnel — à simplifier;
- le plan d'évaluation de programme — à définir;
- la structure de gouvernance de la technologie de l'information — à documenter.

En 2009-2010, le personnel de l'ACFC a donc dressé un plan d'action exhaustif et mené à bien plusieurs activités clés. Il a notamment documenté une structure de gouvernance préliminaire relative à la technologie de l'information. Un cadre de mesure du rendement a aussi été approuvé pour le programme de surveillance de la conformité et d'application des lois de même que pour les sous-activités de l'éducation des consommateurs et de la littératie financière de l'ACFC. Les autres éléments du plan d'action seront réalisés en 2010-2011.

Principales initiatives

Plusieurs initiatives ont été menées en 2009-2010 pour assurer la mise en œuvre des pratiques exemplaires relatives aux résultats stratégiques, aux priorités et aux activités de l'ACFC.

- **Gestion du risque.** Grâce à notre système de gestion globale du risque, nous avons continué d'évaluer et de documenter les principaux risques de l'ACFC tout en intégrant les activités d'atténuation des risques dans nos processus courants.
- **Planification de la reprise des activités.** Nous avons contrôlé et mis à l'essai le plan de reprise des activités de l'ACFC pour nous assurer de son bon fonctionnement en cas d'interruption imprévue de nos activités. Nous avons aussi actualisé le plan en tenant compte des plus récents changements organisationnels. De plus, nous avons mis à l'essai avec succès des applications d'accès à distance et des systèmes de récupération.
- **Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information (SGDDI).** L'ACFC a pris des mesures pour améliorer le SGDDI, l'outil de gestion de l'information adopté par l'Agence au cours de l'exercice précédent. Cela visait à faire en sorte que le SGDDI soit structuré de façon conviviale pour répondre aux besoins des employés. En 2009-2010, nous avons également assuré la formation des employés pour les aider à mieux comprendre le SGDDI et son utilisation.
- **Gestion des ressources humaines.** En 2009-2010, nous avons mis en œuvre presque tous les éléments du plan d'action de gestion que l'ACFC avait dressé à la suite du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux réalisé en 2008. Conformément au plan d'action, nous avons remanié, mis à jour ou élaboré plusieurs politiques et procédures relatives aux ressources humaines.
- **Guide de planification générale.** Nous avons préparé un nouveau guide de planification générale. Ce guide décrit les rôles et les responsabilités, les processus, le calendrier et les activités concernant les exercices de planification stratégique et opérationnelle de l'ACFC.

Avantages pour les Canadiens

En 2009-2010, le programme des services internes a aidé l'ACFC à mettre en œuvre ses programmes de manière plus efficace et efficiente. Il a ainsi contribué à la réalisation des activités de l'Agence et aux progrès qu'elle a accomplis en vue d'atteindre l'ensemble de ses résultats stratégiques et de ses priorités.

LES CHIFFRES

Nombre et nature des plaintes non liées à la conformité

(ne comprend pas les demandes de renseignements)

Plaintes des consommateurs non liées à la conformité

Nature des plaintes	Nombre de plaintes
Crédit	344
Cartes de crédit	765
Comptes de dépôt	724
ACFC	12
Institutions financières ou autres sociétés	340
Littératie en matière financière	24
Assurances	248
Placements	252
Marges de crédit	197
Prêts	187
Divers	40
Hypothèques	425
Prêts sur salaire	29
Publications	2
Renvois à d'autres ministères ou organismes	510
Total	**4 099**

Nombre et nature des plaintes liées à la conformité

(comprend seulement les plaintes provenant des consommateurs)

Plaintes des consommateurs liées à la conformité

Nature des plaintes	Nombre de plaintes
Dispositions visant les consommateurs	
Fermetures de succursales	8
Chèques	4
Ventes liées avec coercition	5
Procédures de traitement des plaintes	1
Conformité des sociétés affiliées	0
Coût d'emprunt — Cartes de crédit	28
Coût d'emprunt — Généralités	2
Coût d'emprunt — Marges de crédit	3
Coût d'emprunt — Prêts	0
Coût d'emprunt — Hypothèques	38
Comptes de dépôt	11
Divulgation des frais pour les services	0
Divulgation des taux d'intérêt	2
Non-communication des coordonnées de l'ACFC	0
Comptes de dépôt indiciels	1
Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité	3
Codes de conduite	
Activités d'assurance autorisées	4
Code relatif aux cartes de débit	10
Code sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises	3
Engagements publics	
Accessibilité des procédures de traitement des plaintes	1
Entente sur l'offre de comptes à frais modiques	0
Cartes de crédit — Généralités	0
Généralités	0
Lignes directrices applicables au transfert des régimes enregistrés	2
Période de retenue sur les chèques	0
Interac	0
Rédaction des documents hypothécaires en langage simple	0
Engagement relatif aux services non sollicités	1
Visa e-Promesse	3
Cartes de crédit — Responsabilité zéro	9
Cartes prépayées — Responsabilité zéro	0
Total	**139**

Activités de vérification interne

Nom	Type	État d'avancement	Date d'achèvement
Examen du processus de traitement des cas liés à la conformité — Suivi du plan d'action de la gestion	Activité de programme	Terminé	Octobre 2009
Examen du Centre de communications avec les consommateurs — Suivi du plan d'action de la gestion	Activité de programme	Terminé	Mars 2010

Un examen du Cadre pour l'éducation des consommateurs avait été prévu pour 2009-2010. Toutefois, après avoir examiné et actualisé le profil de risque de l'organisation, l'Agence a décidé que l'évaluation de la pertinence du Cadre pour l'éducation des consommateurs et de ses composantes ne constituait pas un besoin immédiat. La priorité a plutôt été accordée aux mesures à prendre pour donner suite aux plans d'action de la gestion concernant l'examen du processus de traitement des cas liés à la conformité et l'examen du Centre de communications avec les consommateurs.

Sommaire du rendement

Cette section évalue le rendement de l'ACFC par rapport aux résultats escomptés et aux cibles que nous avons énoncés dans notre plan d'activités 2009-2011, qui est affiché dans le site Web de l'Agence. Les « cartes de pointage » qui suivent résument les résultats obtenus l'an dernier et brossent un tableau clair et concis de nos réalisations.

Surveillance de la conformité et application des lois

Exercice	Ressources financières (millions de dollars)		Ressources humaines — Équivalents temps plein	
	Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
2009-2010	2,86	2,86	18,3	18,3

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement	Sommaire du rendement
L'ACFC a mis en place un modèle de conformité axé sur le risque, qui lui permet d'établir les niveaux de risque liés à la conformité que présentent les institutions financières sous réglementation fédérale.	Capacité de communiquer des constatations et conclusions plus intégrées au sujet des niveaux de conformité des institutions financières sous réglementation fédérale aux dispositions fédérales visant les consommateurs.	D'ici le 31 mars 2010, l'ACFC cherchera à utiliser ses systèmes, logiciels et capacités actuels, conjointement avec l'information accrue qu'elle aura recueillie sur la conformité, pour mettre en œuvre les divers aspects du cadre de conformité modernisé, dans la mesure du possible. Les cinq éléments du cadre de conformité modernisé sont les suivants : • une fonction accrue de collecte de renseignements; • un modèle d'évaluation du risque; • un protocole de recherche et d'enquête; • des échelles de conformité; • des rapports améliorés sur la conformité.	Entièrement atteint	Nous avons mené à bien un projet pilote concernant une nouvelle approche rationalisée pour la déclaration volontaire des cas par les institutions financières sous réglementation fédérale. Nous avons travaillé à la conception du modèle d'évaluation du risque et d'une matrice d'information pour recueillir les données essentielles exigées par le modèle. Nous avons élaboré une nouvelle approche permettant d'exercer une surveillance plus proactive de la conformité (par exemple un processus d'autoévaluation en matière de conformité qui peut être utilisé lorsque de nouveaux règlements entrent en vigueur). Nous avons modifié la façon d'enquêter sur les cas en adoptant une approche plus vaste axée sur les enjeux. Nous avons examiné les échelles de conformité et mis en œuvre un processus afin de définir les normes, les barèmes et les éléments déclencheurs pour les divers outils de conformité.

Surveillance de la conformité et application des lois (suite)

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement	Sommaire du rendement
L'ACFC met en œuvre des mesures de conformité convenables avec les institutions financières sous réglementation fédérale pour régler les questions liées à la conformité.	Pourcentage des questions de conformité réglées	Les mesures de conformité et d'exécution aboutissent à la correction totale des questions de conformité décelées dans les cas liés aux dispositions visant les consommateurs.	Entièrement atteint	La totalité des questions de conformité mises à exécution à la suite des violations constatées ont été réglées. La totalité des ententes de conformité et des plans d'action venant à échéance en 2009 2010 ont été achevés.
	L'ACFC élabore ses lignes directrices sur la rédaction en langage clair et les fournit aux institutions financières sous réglementation fédérale.	Des lignes directrices sur la rédaction en langage clair sont élaborées et remises aux institutions financières sous réglementation fédérale d'ici le 31 mars 2010.	Dépassé	Les lignes directrices sur la rédaction en langage clair ont été élaborées et remises aux institutions financières sous réglementation fédérale en octobre 2009. Les lignes directrices contiennent un exemple de l'encadré informatif que les institutions financières sous réglementation fédérale doivent inclure dans leurs documents d'information en matière de crédit.

Éducation des consommateurs

Exercice	Ressources financières (millions de dollars)		Ressources humaines — Équivalents temps plein	
	Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
2009-2010	3,75	3,72	19,5	19,5

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement	Sommaire du rendement
Les Canadiens ont accès à des renseignements objectifs sur les produits et les services financiers.	Utilisation accrue des documents et des outils de l'ACFC	L'ACFC terminera la mise en œuvre de sa stratégie Web, y compris les améliorations à son site Web, d'ici le 31 mars 2011.	Passablement atteint	La stratégie de renouvellement visant le Web a été élaborée au moyen d'une approche triennale au lieu d'une approche annuelle. La stratégie comprend maintenant un système de gestion du contenu qui permet d'optimiser les processus et le déroulement du travail liés au contenu Web. De nouveaux identificateurs visuels ont été ajoutés au site Web de l'ACFC pour en améliorer l'aspect et la convivialité.
		D'ici le 31 mars 2011, il y aura une augmentation d'au moins 10 %, comparativement au 31 mars 2009, dans • le nombre de visites des sites Web de l'ACFC; • le nombre de publications imprimées et téléchargées; • l'utilisation des outils interactifs de l'ACFC.	Atteint en grande partie	À mi-parcours de la date cible établie, l'ACFC avait accru de : • 26 % le nombre de visites de ses sites Web; • 16 % le nombre de publications imprimées distribuées; • 34 % le nombre de fois que ses outils interactifs sont utilisés. L'ACFC a enregistré une baisse de 73 % du nombre de téléchargements des publications électroniques de ses sites Web. Ce constat s'appuie sur le nombre de téléchargements de publications en format PDF uniquement. Étant donné les limites des logiciels, les chiffres ne tiennent pas compte du nombre de visites pour consulter les publications de l'Agence en format HTML. Récemment, l'ACFC a mis en œuvre un nouveau logiciel de mesures Web qui présente une capacité améliorée de faire rapport.

Éducation des consommateurs (suite)

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement	Sommaire du rendement
Les Canadiens ont accès à des renseignements objectifs sur les produits et les services financiers.	L'ACFC a une capacité accrue de créer, entretenir et gérer des partenariats.	D'ici le 31 mars 2010, l'Agence élaborera et mettra en œuvre un cadre de partenariats.	Passablement atteint	Nous avons dressé un cadre de partenariats en 2009-2010, et nous en amorcerons la mise en œuvre au premier trimestre de 2010-2011.
	L'utilisation d'un langage clair rend les documents et les outils de l'ACFC faciles à comprendre.	D'ici le 31 mars 2010, l'Agence établira des principes de rédaction en langage clair pour l'élaboration des documents et des outils didactiques, et elle les appliquera à quelques-unes de ses ressources les plus couramment utilisées (*Cartes de crédit : à vous de choisir, Guide du coût des services bancaires, L'ABC des prêts hypothécaires* et les fiches-conseils).	Atteint en grande partie	Nous avons mis en œuvre les principes de rédaction en langage clair au cours de la première moitié de 2009-2010. Ils ont été appliqués au *Guide du coût des services bancaires*, à *L'ABC des prêts hypothécaires* et à 19 fiches-conseils. Pour ce qui est des *Cartes de crédit : à vous de choisir*, nous avons remis l'application des principes de rédaction en langage clair jusqu'en 2010-2011. Le guide sera alors réédité après y avoir ajouté des renseignements sur les règlements nouveaux et à venir concernant les cartes de crédit.
Les consommateurs de produits et de services financiers estiment que les documents et les outils de l'ACFC sont utiles et répondent à leurs besoins.	L'Agence conserve ou accroît la rétroaction positive des consommateurs.	Le taux de satisfaction moyen par rapport à l'utilité est d'au moins 3,5 sur 5 pour les publications imprimées, les publications Web et les outils interactifs de l'ACFC.	Dépassé	Cote de 3,53 pour les publications Web Cote de 4,03 pour les outils interactifs Remarque : Pour des raisons de sécurité, l'ACFC a dû retirer et remplacer le logiciel utilisé pour recueillir la rétroaction des consommateurs sur ses publications Web et ses outils interactifs. Les cotes indiquées ici s'appuient sur des données recueillies sur une période de sept mois en 2009-2010. Nous reprendrons l'évaluation de la satisfaction à l'égard des publications imprimées lorsque nous aurons terminé l'examen du processus de distribution des formulaires.

Littératie financière

Exercice	Ressources financières (millions de dollars)		Ressources humaines — Équivalents temps plein	
	Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
2009-2010	2	1,81	4	4

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement	Sommaire du rendement
Le matériel et les outils liés à la littératie financière sont utilisés par les publics cibles choisis et les fournisseurs de services d'éducation financière qui travaillent avec eux.	Utilisation accrue des documents et des outils de l'ACFC pour l'éducation financière : • *La Zone* – *une ressource éducative en matière financière*; • les modules et les ateliers de formation destinés aux fournisseurs de services d'éducation financière, • le portail Web *La Clik Économik*.	Des bases de référence relatives à l'utilisation seront établies d'ici le 31 mars 2010. Des cibles seront ensuite fixées. Le portail Web *La Clik Économik* a été lancé le 31 juillet 2008. *La Zone* – *une ressource éducative en matière financière* a été lancée le 4 septembre 2008. Les modules et les ateliers de formation destinés aux enseignants ont été lancés le 10 septembre 2008.	Dépassé	Augmentation de 179 % du nombre d'élèves actifs inscrits à *La Zone* Augmentation de 129 % du nombre d'enseignants actifs inscrits à *La Zone* Augmentation de 238 % du nombre de visites de *La Clik Économik* L'ACFC a établi des cibles concernant l'utilisation de *La Zone* et de *La Clik Économik*. Ces cibles figurent dans son plan d'activités 2009-2011, pour l'exercice 2010-2011. Pour établir une base de référence, nous avons recueilli des données relatives au nombre d'enseignants ayant utilisé les modules et suivi les ateliers de formation. L'ACFC regroupera ces données en 2010-2011 pour simplifier les processus d'analyse et de rapport, et établir des cibles convenables.
	L'ACFC a une capacité accrue de créer, entretenir et gérer des partenariats, notamment pour distribuer et diffuser les documents et les outils liés à la littératie financière.	D'ici le 31 mars 2010, l'Agence élaborera et mettra en œuvre un cadre de partenariats lié à la littératie financière.	Passablement atteint	Nous avons dressé un cadre de partenariats en 2009-2010, et nous en amorcerons la mise en œuvre au cours du premier trimestre de 2010-2011.

Littératie financière (suite)

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement	Sommaire du rendement
Les membres des publics cibles choisis et les fournisseurs de services d'éducation financière travaillant avec eux estiment que les documents et les outils de l'ACFC liés à la littératie financière sont utiles et répondent à leurs besoins en matière d'apprentissage.	Conserver ou accroître la rétroaction positive des groupes cibles choisis et des fournisseurs de services d'éducation financière au moyen des documents et des outils de l'ACFC pour l'éducation financière : • *La Zone : une ressource éducative en matière financière*; • les modules et les ateliers de formation destinés aux fournisseurs de services d'éducation financière; • le portail Web *La Clik Économik*.	Des bases de référence qualitatives seront établies d'ici le 31 mars 2010. Des cibles seront ensuite fixées. Le portail Web *La Clik Économik* a été lancé le 31 juillet 2008. *La Zone : une ressource éducative en matière financière* a été lancée le 4 septembre 2008. Les modules et les ateliers de formation destinés aux enseignants ont été lancés le 10 septembre 2008.	Passablement atteint	Nous avons élaboré des formulaires d'évaluation pour *La Zone* en 2009-2010, et nous les diffuserons par voie électronique en 2010-2011. Des formulaires d'évaluation pour les outils interactifs offerts sur *La Clik Économik* seront élaborés et mis en œuvre au cours de la première moitié de 2010-2011. Nous avons recueilli des commentaires sur la formation des enseignants au moyen de la cyberconférence tout au long de 2009-2010. En 2010-2011, l'ACFC prévoit instaurer des formulaires d'évaluation pour les ateliers et l'autoformation en ligne.

Services internes

Exercice	Ressources financières (millions de dollars)		Ressources humaines — Équivalents temps plein	
	Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
2009-2010	2,51	2,44	10,2	10,2

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement	Sommaire du rendement
L'ACFC s'est dotée de bonnes pratiques pour gérer et exécuter ses programmes de façon efficace et efficiente.	Évaluation indépendante des éléments du Cadre de responsabilisation de gestion visant l'ACFC	L'évaluation indépendante effectuée par le Conseil du Trésor selon le Cadre de responsabilisation de gestion est au moins acceptable pour les éléments pertinents visant l'ACFC.	Sans objet	Étant donné qu'il s'agit d'un très petit organisme, l'ACFC n'était pas visée par l'évaluation du Conseil du Trésor selon le Cadre de responsabilisation de gestion en 2009-2010. Les très petits organismes ne sont évalués qu'à tous les trois ans.

Remarque : Les dépenses prévues et réelles pour l'exercice 2009-2010 ne comprennent pas le montant de 55 000 $ pour les services de vérification fournis à titre gracieux par le Bureau du vérificateur général. Ce montant a été comptabilisé dans les états financiers (page 43) comme une charge et comme financement public.

Points saillants financiers

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme fédéral essentiellement financé par les cotisations que versent les institutions financières sous réglementation fédérale.

Dans son budget du 26 février 2008, le gouvernement du Canada a annoncé un financement permanent de 2 millions de dollars par exercice à l'ACFC, à compter de 2009-2010, afin que l'Agence puisse élaborer des documents d'information et du matériel didactique servant à l'éducation financière, surtout celle des jeunes. Le financement vise aussi à en faciliter la diffusion auprès des fournisseurs de services d'éducation financière et d'autres parties intéressées.

Les dépenses relatives aux ressources humaines ont augmenté de 500 000 $ en 2009-2010 par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique par le recrutement d'employés additionnels pour pourvoir de nouveaux postes au sein de la Direction du marketing et des communications ainsi que par la dotation de postes vacants. La hausse est également attribuable à l'augmentation prévue de la rémunération des employés et de la prime au rendement qui peut être versée aux employés de tous les niveaux de l'organisation.

Les dépenses associées aux services professionnels ont augmenté de 852 000 $ pour deux raisons principales :

- Un plus grand nombre d'activités et de campagnes liées au marketing et aux communications ont été menées en 2009-2010 afin d'atteindre les buts et les objectifs énoncés dans le plan d'activités de l'ACFC.
- Les services fournis à l'Agence aux termes de protocoles d'entente conclus avec d'autres organisations fédérales ont coûté plus cher, notamment en raison de l'adoption des Normes internationales d'information financière et du nombre accru de mesures de dotation.

Les dépenses liées aux locaux ont diminué de 141 000 $, surtout en raison des changements aux charges d'amortissement. En effet, 2008-2009 était la dernière année de la période d'amortissement des améliorations locatives apportées au cours des cinq années précédentes, ce qui coïncidait avec la fin du bail de l'Agence. De plus, la tenue d'une conférence sur la littératie financière, organisée en collaboration avec l'ACFC, avait occasionné des dépenses extraordinaires l'année dernière. Les dépenses de location de salles de réunion ont donc diminué de 47 000 $ en 2009-2010.

Les dépenses administratives ont augmenté de 130 000 $, principalement en raison de la hausse des frais d'impression et de messagerie.

Les dépenses associées à la gestion et à la technologie de l'information ont augmenté de 19 000 $. La hausse des charges d'amortissement et des frais de consultation a été partiellement compensée par la baisse des frais d'entretien. En 2009-2010, nous avons évalué les menaces et les risques auxquels notre réseau est exposé ainsi que la vulnérabilité de nos sites Web.

Les frais de déplacement ont diminué de 4 000 $. Les frais de déplacement au pays ont baissé de 31 000 $ tandis que les frais de déplacement à l'étranger ont augmenté de 27 000 $.

Les frais d'intérêt ont diminué d'environ 46 600 $ par rapport à 2008 2009 en raison d'une baisse du taux d'intérêt débiteur d'approximativement 2 p. 100 en 2009-2010.

Depuis sa création, conformément au principe de gestion qui la guide, l'Agence met l'accent sur l'exécution des programmes prévus par la loi qui la régit. Nous avons donc opté pour la formule des services communs et partagés en ce qui concerne les services organisationnels génériques, lorsqu'elle est valable du point de vue de la rentabilité. La structure des coûts de l'ACFC peut donc différer de celle d'autres organisations fédérales. Les dépenses liées aux services communs et partagés sont comptabilisées au titre des services professionnels et non des ressources humaines, comme ce serait le cas si les services étaient fournis par le personnel de l'Agence.

L'ACFC continue de souscrire au concept des accords de services communs et elle a pris des dispositions avec les organismes suivants :

- le Bureau du surintendant des institutions financières pour les ressources humaines, la gestion comptable et l'administration, la vérification interne et les services de recherche;
- la Société d'assurance-dépôts du Canada pour un centre d'appels conjoint.

Ces partenariats stratégiques donnent toujours à l'Agence la souplesse requise pour gérer des programmes en évolution de la manière la plus rentable et la plus efficiente possible.

Prochaines modifications comptables

Passage aux Normes internationales d'information financière

En février 2008, le Conseil des normes comptables de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) a confirmé que les entités ayant une obligation publique de rendre des comptes devront appliquer les Normes internationales d'information financière (IFRS) élaborées par le Conseil des normes comptables internationales, pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2011, en remplacement des principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada. Le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public continue d'offrir aux autres organismes gouvernementaux, comme l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), la possibilité de déterminer eux-mêmes le régime comptable qui leur convient (soit les normes IFRS ou le *Manuel de comptabilité pour le secteur public*). Ceux qui opteront pour les normes IFRS suivront le même calendrier de transition que les entités ayant une obligation publique de rendre des comptes.

Certains des principaux utilisateurs du rapport annuel de l'ACFC et des états financiers généraux qu'il renferme sont des institutions financières réglementées — c'est-à-dire les mêmes qui lui versent des cotisations — ainsi que leurs associations sectorielles respectives qui, dans l'ensemble, appliquent les PCGR du Canada. Donc, puisque ces institutions financières adopteront les normes IFRS en 2011, l'ACFC a choisi d'en faire autant afin de continuer à leur fournir une information financière pertinente, fiable, comparable et intelligible.

En prévision de l'adoption des normes IFRS, l'ACFC a établi une structure formelle de gouvernance du projet qui s'articule autour d'un comité directeur composé de cadres des divisions de la comptabilité et des finances, des technologies de l'information et des activités opérationnelles. Des rapports sur l'état d'avancement du projet de conversion sont remis périodiquement au Comité exécutif et au Comité de vérification de l'ACFC.

L'ACFC a décidé de procéder en cinq étapes : (1) évaluation diagnostique; (2) conception et planification; (3) évaluation, conception et développement; (4) mise en œuvre; et (5) bilan et suivi. La première étape a été complétée au cours de l'exercice 2008-2009. L'ACFC a achevé les deuxième et troisième étapes au cours de l'exercice 2009-2010.

L'ACFC continue à suivre le développement des normes émises par le Conseil des normes comptables internationales et le Conseil des normes comptables de l'ICCA, et par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public. Ces changements pourraient influer sur le moment, la nature et la communication de l'adoption des normes IFRS.

Répercussions de l'adoption des Normes internationales d'information financière

L'ACFC n'a pas terminé de circonscrire les répercussions qu'aura l'adoption des normes IFRS sur ses états financiers. Cependant, elle a localisé des écarts éventuellement importants au titre des postes suivants :

- avantages sociaux (y compris les indemnités de départ);
- immobilisations et actifs incorporels;
- dépréciation d'actifs;
- provisions et passifs éventuels.

Avantages sociaux (charge d'indemnités de départ à payer)

Les écarts actuariels découlent de la variation de la valeur de l'obligation au titre des indemnités constituées et de la valeur de l'actif du régime par rapport à celles qui auraient été obtenues si les hypothèses actuarielles s'étaient matérialisées. La norme comptable internationale 19 intitulée « Avantages du personnel » (NCI 19) autorise les entités à comptabiliser immédiatement et intégralement les écarts actuariels dans les résultats ou dans les autres éléments du résultat étendu au fur et à mesure qu'ils surviennent, ou à les constater dans les résultats sur une plus longue période au moyen d'un amortissement systématique. Cette dernière méthode est compatible avec la politique actuelle de l'ACFC. En prévision de l'adoption des normes IFRS, l'ACFC se propose de mettre en place une politique prévoyant la constatation immédiate des écarts actuariels dans les autres éléments du résultat étendu de l'exercice auquel ils se rapportent. L'incidence de ce nouveau projet de politique est double :

- La constatation, dans les capitaux propres d'ouverture, de tous les écarts actuariels au 1er avril 2010. Ce changement devrait entraîner une réduction de la charge d'indemnités de départ à payer de près de 24 000 $.
- Ultérieurement, les écarts actuariels seront constatés dans les autres éléments du résultat étendu au fur et à mesure qu'ils surviennent.

L'ACFC estime que la constatation immédiate des écarts actuariels dans les autres éléments du résultat étendu permettra de mieux apprécier la situation financière du régime d'indemnités de départ. De plus, elle est compatible avec l'approche que le Conseil des normes comptables internationales se propose d'adopter.

Immobilisations et actifs incorporels

L'adoption des normes IFRS pourrait obliger l'ACFC à subdiviser ses actifs en divers éléments. Ces normes exigent que certains éléments d'actif inscrits sous un seul poste soient comptabilisés individuellement et amortis séparément lorsque leur durée de vie utile diffère de façon importante. L'ACFC évalue présentement ses actifs selon les normes IFRS. À la lumière des travaux accomplis jusqu'à présent, elle ne s'attend pas à ce qu'il y ait des répercussions financières importantes, la plupart des modifications étant de nature procédurale.

Dépréciation d'actifs

L'adoption des normes IFRS aura une incidence sur le moment et la nature des tests de dépréciation. Ces derniers devront être effectués à chaque période de déclaration, et ce, même en l'absence d'indices de dépréciation. Pour l'instant, l'ACFC ne prévoit pas que ces tests supplémentaires nécessiteront des ajustements financiers importants.

Provisions et passifs éventuels

La norme comptable internationale 37 intitulée « Provisions, passifs éventuels et actifs éventuels » (NCI 37) renferme des instructions sur la comptabilisation de certains passifs non financiers dont la réalisation ou les coûts connexes sont incertains. La politique en vigueur devra être modifiée car les critères de mesure et de constatation diffèrent à certains égards de ceux des PCGR du Canada. Plus particulièrement, la NCI 37 prescrit un seuil de constatation moins élevé dans le cas du passif et exige la constatation aussi bien des obligations contractuelles que des obligations implicites. Le plein effet de la NCI 37 n'a pas encore été déterminé, mais d'après l'analyse accomplie jusqu'ici, l'ACFC ne prévoit pas apporter un ajustement important. Il se peut qu'elle doive modifier son analyse, selon le dénouement du projet actuel du Conseil des normes comptables internationales sur la NCI 37.

Modifications prochaines des normes IFRS

Selon l'IFRS 1, les conventions comptables qu'utilise l'ACFC pour dresser le bilan d'ouverture selon les normes IFRS doivent se fonder sur les normes IFRS, avec prise d'effet au 31 mars 2012. L'ACFC suit de près les développements au Conseil des normes comptables internationales, afin de prendre en compte, s'il y a lieu, les changements éventuels ou réels dans son plan de conversion.

Établissement et satisfaction des principaux besoins en matière de technologie de l'information

Au terme d'une analyse de l'infrastructure de données, l'ACFC a conclu que le passage aux IFRS ne nécessite pas de modification importante aux systèmes financiers.

Contrôle interne en matière de rapports financiers

Les normes IFRS auront également une incidence sur le contrôle interne en matière de rapports financiers, et la direction en évalue actuellement l'incidence sur ses processus.

Exigences en matière de formation et de communication

Des ateliers de formation portant sur les normes IFRS applicables et sur leurs répercussions éventuelles ont été offerts à la direction et autres employés pertinents. On continuera à offrir de la formation au personnel clé de l'ACFC.

Le passage aux normes IFRS est une initiative de taille. Comme l'étape de la mise en œuvre vient seulement de commencer récemment, l'ACFC ne peut pas encore en quantifier le plein effet sur ses états financiers. Le tableau ci-après présente les éléments du plan de conversion de l'ACFC et évalue les progrès en regard des objectifs du plan. À mesure que le projet avancera ou que d'autres modifications d'ordre réglementaire seront apportées, le plan de transition pourrait devoir être modifié.

Plan de conversion de l'ACFC au régime des normes IFRS : évaluation en date du 31 mars 2010

Étape du projet	Jalon	Situation
1. Évaluation diagnostique		
• Cerner les différences de convention comptable entre les PCGR canadiens et les normes IFRS	Un sommaire du rapport du conseiller externe a été présenté au Comité exécutif et au Comité de vérification de l'ACFC.	Achevé
2. Conception et planification		
• Lancer le projet et en établir les modalités de gouvernance • Élaborer un plan de formation et de communication	Mise en place des structures du projet	Achevé
3. Évaluation, conception et développement		
• Trouver et évaluer des solutions à l'égard des normes IFRS • Élaborer des solutions finales à l'égard des normes IFRS	Approbation des solutions par le Comité exécutif et le Comité de vérification de l'ACFC	Achevé
4. Mise en œuvre		
• Mettre en œuvre les solutions à l'égard des normes IFRS • Tester et corriger	Les systèmes et les processus financiers sont en mesure de saisir l'information sur les normes IFRS et d'en faire rapport.	En cours, sera achevé en 2010-2011.
5. Bilan et suivi		
• Informer les membres de la direction et évaluer la mise en œuvre • Poursuivre la mise à jour des normes IFRS et la gestion des changements connexes	Processus continu consécutif à la mise en œuvre	Débutera en 2011-2012.

ÉTATS FINANCIERS 2009-2010

Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

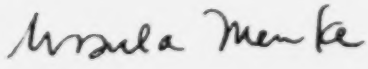
La direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) doit répondre de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints, et de leur concordance avec toutes les autres informations contenues dans le présent rapport annuel.

Ces états financiers, qui contiennent des montants établis d'après les meilleures estimations de la direction sur la base de son expérience et de son jugement, ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour les entités canadiennes ayant une obligation d'information du public. La direction a établi et tenu à jour des livres de comptes, des dossiers, des contrôles internes, des pratiques de gestion et des systèmes d'information conçus pour garantir de façon raisonnable que les actifs sont protégés et contrôlés, que les ressources sont gérées de manière rentable et efficiente en vue de réaliser les objectifs de l'organisation, et que les opérations sont conformes à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et à ses règlements d'application, de même qu'aux politiques de l'ACFC et aux exigences législatives.

Le Comité exécutif de l'ACFC supervise la préparation des états financiers. Le Comité de vérification examine les états financiers annuels vérifiés de l'ACFC ainsi que l'ensemble des estimations et jugements comptables importants qui y figurent, en discute avec la direction et le vérificateur externe, et recommande au commissaire d'approuver les états financiers vérifiés.

La vérificatrice générale du Canada, qui est le vérificateur indépendant du gouvernement du Canada, a vérifié les états financiers de l'ACFC et en fait rapport au ministre des Finances.

La commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,



Ursula Menke

La commissaire adjointe de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,

Lucie Tedesco

Ottawa, Canada
Le 28 mai 2010

Rapport du vérificateur

Office of the Auditor General of Canada
Bureau du vérificateur général du Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au ministre des Finances

J'ai vérifié le bilan de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2010 et les états des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence au 31 mars 2010 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour la vérificatrice générale du Canada,

Margaret Haire, CA
directrice principale

Ottawa, Canada
Le 28 mai 2010

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Bilan

31 mars

	Note	2010	2009
ACTIF			
À court terme			
Liquidités disponibles		2 254 865 $	2 389 259 $
Cotisations à recevoir, montant net	5	7 000	106 263
Autres créances	5	35 831	23 039
Autres actifs		38 150	31 115
Immobilisations	9	234 360	235 636
Actifs incorporels	10	13 158	19 243
TOTAL DE L'ACTIF		**2 583 364 $**	**2 804 555 $**
PASSIF			
À court terme			
Créditeurs et charges à payer	8	1 807 494 $	1 284 391 $
Cotisations constatées d'avance	8	313 652	1 138 705
Avantages sociaux futurs	11	462 218	381 459
Total du passif		**2 583 364**	**2 804 555**
Avoir du Canada		–	–
TOTAL DU PASSIF ET DE L'AVOIR DU CANADA		**2 583 364 $**	**2 804 555 $**
Obligations contractuelles	**12**		

Approuvé par :

La commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,

Ursula Menke

Ursula Menke

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

État des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis

Exercice terminé le 31 mars

	Note	2010	2009
PRODUITS			
Cotisations		8 983 943 $	7 626 298 $
Autres produits		716	20
TOTAL DES PRODUITS		**8 984 659**	**7 626 318**
CHARGES			
Salaires et avantages sociaux		5 709 943	5 209 872
Services professionnels		3 416 454	2 563 973
Locaux		585 261	726 552
Frais administratifs et autres		562 952	433 133
Gestion et technologie de l'information		403 257	383 766
Déplacements		188 686	192 289
Intérêts	6	15 593	62 199
TOTAL DES CHARGES		**10 882 146**	**9 571 784**
Résultats d'exploitation avant le financement public et les sanctions administratives pécuniaires		**(1 897 487)**	**(1 945 466)**
Financement public	13	1 897 487	1 945 466
Résultats d'exploitation avant les sanctions administratives pécuniaires		–	–
Sanctions administratives pécuniaires	15	450 000	50 000
Sanctions administratives pécuniaires réalisées pour le compte du gouvernement	15	(450 000)	(50 000)
Résultats d'exploitation nets et résultat étendu		–	–
BÉNÉFICES NON RÉPARTIS AU DÉBUT DE L'EXERCICE		–	–
BÉNÉFICES NON RÉPARTIS À LA FIN DE L'EXERCICE		– $	– $

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

État des flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 mars

	Note	2010	2009
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Encaissements provenant des institutions financières et d'autres ministères		10 975 046 $	11 155 893 $
Décaissements destinés aux fournisseurs et aux employés		(10 541 214)	(9 492 626)
Intérêts payés	6	(15 593)	(62 199)
Sanctions administratives pécuniaires non disponibles versées au Trésor	15	(450 000)	(50 000)
Liquidités générées par les (affectées aux) activités d'exploitation		**(31 761)**	**1 551 068**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisition d'immobilisations	9	(102 633)	(64 926)
Acquisition d'actifs incorporels	10	–	(20 244)
Liquidités affectées aux activités d'investissement		**(102 633)**	**(85 170)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Nouveaux emprunts	8	4 000 000	4 000 000
Remboursements		(4 000 000)	(4 000 000)
Liquidités générées par les activités de financement		–	–
(DIMINUTION) AUGMENTATION NETTE DES LIQUIDITÉS DISPONIBLES		**(134 394)**	**1 465 898**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES AU DÉBUT DE L'EXERCICE		**2 389 259**	**923 361**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES À LA FIN DE L'EXERCICE		**2 254 865 $**	**2 389 259 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2010

1. Mandat et objectifs

Le 24 octobre 2001, la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (la *Loi*) est entrée en vigueur, constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence). L'Agence de la consommation en matière financière du Canada est chargée de renforcer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et de diversifier les activités d'éducation des consommateurs. Elle est un ministère fédéral et, à ce titre, elle figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et il consiste en ce qui suit :

a) **superviser** les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;

b) **inciter** les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;

c) **surveiller** la mise en œuvre des codes de conduite volontaires accessibles au public qui sont adoptés par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients, et surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients;

d) **sensibiliser** les consommateurs aux obligations applicables aux institutions financières assujetties aux dispositions visant les consommateurs;

e) **favoriser**, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent.

Le paragraphe 18(3) de la *Loi* prévoit que le secteur finance les coûts de fonctionnement de l'Agence au moyen de cotisations. Les activités de l'ACFC sont en règle générale entièrement financées de cette façon aux termes du paragraphe 13(2) de la *Loi*. L'ACFC est néanmoins autorisée à recevoir des crédits parlementaires conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la *Loi*.

Les produits que l'ACFC tire des cotisations sont exigés conformément au *Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)*, qui énonce la méthode servant à déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en empruntant des fonds du gouvernement du Canada conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la *Loi*.

2. Modifications comptables

a) Adoption de nouvelles normes comptables

Écarts d'acquisition, actifs incorporels et fondements conceptuels des états financiers

Le 1er avril 2009, l'ACFC a adopté le chapitre 3064 du Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA), *Écarts d'acquisition et actifs incorporels*, qui précise que les coûts ne peuvent être reportés que s'ils concernent des éléments qui satisfont à la définition d'un actif. Le chapitre 3064 du Manuel de l'ICCA, *Écarts d'acquisition et actifs incorporels*, remplace le chapitre 3062 du Manuel de l'ICCA, *Écarts d'acquisition et autres actifs incorporels*, et le chapitre 3450 du Manuel de l'ICCA, *Frais de recherche et de développement*. Le chapitre 1000 du Manuel de l'ICCA, *Fondements conceptuels des états financiers*, a également été modifié pour garantir l'uniformité avec la nouvelle norme *Écarts d'acquisition et actifs incorporels*.

L'adoption de ces normes n'a pas eu une incidence importante sur les flux de trésorerie ou les activités de l'ACFC, car tous les actifs incorporels comptabilisés avant l'adoption de la norme satisfaisaient à la définition d'un actif. Il a cependant fallu reclasser certains coûts liés aux logiciels totalisant 13 158 $ au 31 mars 2010 (19 243 $ en 2009), les présenter séparément au bilan et les déclarer à titre d'actifs incorporels (note 10).

Instruments financiers — Informations à fournir

En mars 2009, le Conseil des normes comptables a modifié le chapitre 3862 du Manuel de l'ICCA, *Instruments financiers — Informations à fournir*, pour relever les exigences de divulgation des évaluations à la juste valeur, y compris la fiabilité relative des données utilisées dans ces évaluations et le risque de liquidité des instruments financiers. Les modifications s'appliquent aux états financiers de l'ACFC visant l'exercice terminé le 31 mars 2010. Cependant, l'adoption de cette norme n'a pas influé sur la situation financière, les flux de trésorerie ou les résultats de l'ACFC, car le chapitre 3862 du Manuel de l'ICCA ne porte que sur les informations à fournir. Des renseignements supplémentaires sur la politique de l'ACFC à l'égard du règlement de ses créditeurs figurent à la note 8.

Instruments financiers — Comptabilisation et évaluation

Le 1er avril 2009, l'ACFC a adopté certaines modifications apportées au chapitre 3855 du Manuel de l'ICCA, *Instruments financiers — Comptabilisation et évaluation*. Les modifications portent sur la nouvelle définition de certains actifs financiers, les méthodes d'évaluation de la dépréciation de certains actifs financiers, le nouveau classement des actifs financiers, l'évaluation des dérivés intégrés au retrait d'un actif financier de la catégorie des instruments détenus à des fins de transaction et la comptabilisation subséquente des actifs financiers dépréciés. Les modifications n'ont eu aucune incidence sur la situation financière, les flux de trésorerie ou les résultats de l'ACFC, puisque l'Agence n'a aucun instrument financier visé par la nouvelle norme.

2. Modifications comptables (suite)

b) Futurs changements comptables

Normes internationales d'information financière (IFRS)

Le 13 février 2008, le Conseil des normes comptables de l'ICCA a confirmé que toutes les entités canadiennes ayant une obligation d'information du public devront se conformer aux Normes internationales d'information financière à compter de 2011. Les IFRS remplaceront les principes comptables généralement reconnus actuels du Canada dans le cas des entités tenues de rendre des comptes à des groupes d'intervenants nombreux ou variés. L'ACFC appliquera les IFRS à compter du 1er avril 2011 et présentera des données comparatives de l'exercice qui commence le 1er avril 2010. En 2008-2009, l'ACFC a terminé une évaluation préliminaire de l'incidence de l'adoption des normes IFRS sur ses états financiers et en 2009-2010, elle a terminé l'étape de la mise au point des solutions. Au cours de cette étape, elle a notamment effectué une étude détaillée de toutes les normes pertinentes recensées pendant l'évaluation initiale, défini toutes les options qui lui sont offertes et recommandé des modifications aux politiques, aux procédures, aux systèmes et aux processus opérationnels. La plus importante modification aux politiques aura pour effet de réaliser annuellement dans ses résultats tous les gains et pertes actuariels découlant des changements apportés aux hypothèses actuarielles ou concernant les taux d'intérêt, ou parfois les deux. L'ACFC mettra en œuvre et à l'essai ces solutions pendant l'exercice 2010-2011.

3. Résumé des principales méthodes comptables

a) Présentation

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour les entités canadiennes ayant une obligation d'information du public.

b) Liquidités disponibles

L'ACFC ne dispose pas de son propre compte bancaire. Toutes les opérations financières de l'Agence passent par le Trésor, un mécanisme bancaire administré par le receveur général du Canada. Les liquidités disponibles de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne produit pas d'intérêts.

c) Instruments financiers

L'ACFC classe les instruments financiers au moment de leur comptabilisation initiale en fonction des raisons pour lesquelles les actifs financiers ont été acquis ou les passifs ont été engagés. Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à leur juste valeur, qui correspond au prix de transaction, soit la juste valeur de la contrepartie donnée ou reçue. Suivant leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont évalués par l'application du traitement comptable qui correspond à leur classement.

3. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

c) Instruments financiers (suite)

Classement	Traitement comptable
Détenus à des fins de transaction	Les liquidités disponibles sont classées comme « Détenus à des fins de transaction ». Les liquidités disponibles sont évaluées à leur juste valeur. Les gains et les pertes attribuables à la variation de la juste valeur sont enregistrés dans le résultat d'exploitation avant le financement public et les sanctions administratives pécuniaires de l'exercice au cours duquel ils ont lieu.
Prêts et créances	Les cotisations à recevoir, les cotisations accumulées et les autres créances sont classées à titre de « Prêts et créances ». Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés, autres que des titres de créance, et dont les paiements auxquels ils donnent lieu sont fixes ou calculables. À la suite de leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont évalués à leur coût amorti par l'application de la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts créditeurs sont comptabilisés en produits ou charges en fonction de la nature du prêt ou de la créance dont ils découlent.
Autres passifs financiers	Les créditeurs et charges à payer ainsi que les cotisations constatées d'avance sont classés comme « Autres passifs financiers ». Les autres passifs financiers sont des passifs financiers non dérivés, qui n'ont pas été comptabilisés à leur juste valeur. À la suite de leur comptabilisation initiale, les autres passifs financiers sont évalués à leur coût amorti par l'application de la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts débiteurs sont comptabilisés en produits ou charges en fonction de la nature du passif financier dont ils découlent.

L'ACFC détermine à chaque date de clôture s'il existe des éléments probants indiquant que la valeur d'un actif financier a diminué. La dépréciation et la réduction de valeur des prêts et créances sont comptabilisées dans l'exercice au cours duquel elles ont lieu et les moins values sont recouvrées l'exercice suivant au moyen de la cotisation exigée.

3. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

d) Immobilisations

Toutes les immobilisations sont constatées à leur coût d'acquisition. L'amortissement des immobilisations est calculé selon la méthode linéaire et étalé sur la durée de vie utile estimative des éléments d'actif de la façon suivante :

Actif	Vie utile
Mobilier et agencements	7 ans
Améliorations locatives	moindre de la vie utile et de la durée restante du bail
Logiciels	5 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel informatique	3 ans

e) Actifs incorporels

Les actifs incorporels s'entendent des logiciels acquis à l'externe qui ne font pas partie intégrante du matériel connexe. Les actifs incorporels sont évalués initialement au coût historique. Après leur évaluation initiale, les actifs incorporels sont évalués au coût réduit de l'amortissement cumulé et des pertes de dépréciation accumulées. Les actifs incorporels sont amortis tout au long de leur vie utile estimative et font l'objet d'un test de dépréciation toutes les fois qu'ils présentent un signe indiquant qu'ils pourraient avoir subi une dépréciation. Un actif est réputé être déprécié quand sa valeur comptable dépasse sa valeur récupérable ou qu'il n'est plus utilisé. Les frais d'amortissement des actifs incorporels sont constatés dans l'état des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis à la catégorie des charges correspondant à la fonction de l'actif en question.

L'amortissement se calcule selon la méthode linéaire en fonction de la durée de vie utile estimative du bien, soit cinq ans. Une fois par an, l'ACFC réévalue la vie utile estimative et la méthode d'amortissement de cette catégorie d'actif.

Les gains ou pertes découlant de la cession d'un actif incorporel sont déterminés comme la différence entre le produit net de la cession et la valeur comptable de l'actif au moment de la cession, et ils sont constatés dans l'état des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis quand on se défait de l'actif ou qu'il est autrement radié.

f) Contrats de location

Le pouvoir d'emprunt de l'ACFC ne lui permet pas de conclure des contrats de location classés comme étant des contrats de location-acquisition. L'ACFC a instauré des procédures pour examiner tous les contrats de location et déterminer si les modalités proposées auraient pour résultat de transférer à l'ACFC la quasi-totalité des avantages et risques attribuables à la propriété.

L'ACFC comptabilise les frais associés aux contrats de location-exploitation dans l'état des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis au cours de la période pendant laquelle ils sont engagés.

3. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

g) Avantages sociaux futurs

i) Prestations de retraite

Les employés admissibles de l'ACFC participent au Régime de retraite de la fonction publique, géré par le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans, au taux de 2 % par année de services validables, multiplié par la moyenne des 5 meilleures années salariales consécutives. Les prestations sont intégrées à celles du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec, et elles sont indexées à l'inflation. Des prestations de retraite supplémentaires peuvent également être versées conformément à la *Loi sur les régimes de retraite particuliers*.

Tant les employés que l'ACFC cotisent au Régime. La responsabilité de l'ACFC à l'égard du Régime se limite à ses cotisations, qui sont comptabilisées à l'état des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis. Tout excédent ou déficit actuariel est pris en compte dans les états financiers du gouvernement du Canada en tant que répondant du Régime. La législation actuelle n'oblige pas l'Agence à verser des cotisations pour combler tout déficit actuariel du Régime.

ii) Indemnités de départ

À la cessation d'emploi, les employés ont droit à certains avantages prévus par leurs conditions d'emploi en vertu d'un régime d'indemnités de départ. Le coût de ces indemnités s'accumule au fur et à mesure que l'employé fournit les services nécessaires pour les gagner. Ces indemnités constituent la seule obligation de l'ACFC qui entraînera un règlement par paiement futur.

Le coût des indemnités est établi au 31 mars de chaque année, selon des calculs actuariels fondés sur la méthode de répartition des prestations au prorata des services rendus. L'évaluation du passif est basée sur le taux d'actualisation au cours du marché et d'autres hypothèses actuarielles qui représentent les meilleures estimations à long terme de la direction à l'égard de facteurs tels que les augmentations salariales futures et les taux de démission des employés. Tout montant du gain actuariel (de la perte actuarielle) net qui excède de plus de 10 % l'obligation au titre des indemnités est amorti sur la durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs.

iii) Autres avantages sociaux futurs

Le gouvernement fédéral parraine divers autres régimes d'avantages sociaux futurs dont peuvent profiter les employés et les anciens employés en période d'emploi ou à la retraite. Le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime de soins dentaires des pensionnés sont les deux principaux régimes à l'intention des employés et des retraités de l'ACFC. La responsabilité de l'ACFC à l'égard de ces deux régimes se limite à ses cotisations, qui sont comptabilisées à l'état des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis.

h) Comptabilisation des produits

L'Agence est tributaire des cotisations des institutions financières pour financer la majorité de ses coûts de fonctionnement, y compris le coût des avantages sociaux futurs. L'ACFC établit ses produits à un montant suffisant pour récupérer ses charges. Les cotisations qui ont été facturées, et au regard desquelles aucun coût n'a été engagé, sont inscrites à titre de cotisations constatées d'avance au bilan.

3. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

h) Comptabilisation des produits (suite)

Les cotisations sont facturées chaque année d'après une estimation des coûts de fonctionnement de l'exercice en cours et compte tenu d'un rajustement pour tout écart entre les coûts évalués au cours de l'exercice précédent et les coûts réels. Le processus de cotisation se déroule avant le 31 décembre de chaque année, conformément au paragraphe 18(1) de la *Loi*. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, les montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des coûts ou, dans le cas contraire, les fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses coûts de fonctionnement.

Le commissaire de l'ACFC peut dresser des procès-verbaux de violation et imposer des sanctions administratives pécuniaires lorsqu'il est d'avis qu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs ou non-respect d'une entente de conformité conclue en vertu d'une loi figurant à l'annexe 1 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. La sanction maximale est de 50 000 $ pour un particulier et de 200 000 $ pour une institution. Les sanctions imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et ne figurent pas dans le solde des liquidités disponibles. En conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

4. Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers exige que la direction fasse des estimations et formule des hypothèses ayant une incidence sur les montants de l'actif, du passif, des produits et des charges présentés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction est d'avis que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les éléments de passif les plus importants pour lesquels des estimations sont utilisées se rapportent aux ressources humaines, aux avantages sociaux futurs et à la durée de vie utile des immobilisations. Les résultats réels pourraient différer largement des estimations.

5. Créances

Le classement chronologique des créances sur non apparentés était le suivant au 31 mars (la note 6 présente les modalités régissant les créances sur apparentés) :

Jours en souffrance	Court terme	31-60	61-90	91-120	>120	Total
2010	– $	– $	– $	7 875 $	8 180 $	16 055 $
2009	– $	– $	– $	88 516 $	26 748 $	115 264 $

L'ACFC comptabilise une provision pour créances douteuses qui tient compte du classement chronologique des créances en souffrance et de la probabilité de recouvrement. L'Agence constitue également des provisions pour les créances dont le recouvrement est douteux d'après les renseignements recueillis au cours de l'activité de perception. Une provision est contrepassée lorsque la créance est perçue ou le montant est radié.

La valeur d'une créance est considérée comme réduite et la créance est radiée lorsque l'ACFC a la certitude qu'elle ne peut pas être perçue et que toutes les exigences du *Règlement sur la radiation des créances (1994)* ont été satisfaites. Au cours de l'exercice, aucun intérêt n'a été gagné sur les actifs dont la valeur a été réduite, et aucun des montants en souffrance n'a été renégocié. Les créances qui ne sont pas en souffrance et dont la valeur n'est pas réduite sont considérées comme pleinement recouvrables.

5. Créances (suite)

Au 31 mars 2010, des créances d'une valeur initiale de 9 055 $ (9 001 $ en 2009) avaient subi une dépréciation et étaient entièrement provisionnées. Le tableau suivant indique la variation de la provision au cours de l'exercice :

	2010	2009
Provision pour créances douteuses au début de l'exercice	**9 001 $**	**9 000 $**
Ajouts	3 055	1
Radiations	(1)	–
Montants contrepassés	(3 000)	–
Provision pour créances douteuses à la fin de l'exercice	**9 055 $**	**9 001 $**

La ventilation des montants dus à l'Agence au 31 mars 2010 se présente comme il suit :

	Cotisations à recevoir	Autres créances	Total	% de l'exposition totale
Institutions financières fédérales	16 055 $	– $	16 055 $	31 %
Autres	–	35 831	35 831	69 %
	16 055 $	35 831 $	51 886 $	100 %

Toutes les cotisations à recevoir et accumulées sont recouvrables d'institutions financières fédérales. L'ACFC réglemente plus de 375 d'entre elles et n'a aucune créance importante sur une d'elles en particulier.

Aucune cotisation accumulée n'avait pas été facturée au 31 mars 2010.

6. Opérations entre apparentés

L'ACFC est liée, sur le plan de la propriété commune, à chaque ministère, organisme et société d'État fédéral. L'Agence a conclu des ententes touchant la prestation de services avec plusieurs ministères et une société d'État pour obtenir des services importants dont elle et son personnel ont besoin pour remplir son mandat. À l'heure actuelle, l'ACFC travaille avec les partenaires suivants :

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC);
- Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC);
- Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).

De plus, l'ACFC effectue des opérations avec d'autres entités du gouvernement dans le cours normal de ses activités et selon les conditions commerciales usuelles qui s'appliquent à tous les particuliers et à toutes les entreprises. Le tableau qui figure à la page suivante résume l'incidence des opérations importantes entre apparentés de l'Agence sur les charges totales de l'exercice et les montants dus à (à recevoir de) ces apparentés, à la fin de l'exercice. Ces opérations sont évaluées d'après la valeur d'échange, c'est-à-dire la contrepartie établie et convenue par les apparentés.

Les soldes comparatifs indiqués dans le tableau pour l'exercice 2009 ont été redressés pour inclure 161 621 $ au titre des produits et 164 000 $ au titre des charges se rapportant aux détachements d'employés, ainsi que 3 760 $ pour des services juridiques qui n'avaient pas été inclus dans le tableau de l'exercice précédent.

6. Opérations entre apparentés (suite)

Apparentés et nature du service fourni	2010 Charges (produits)	2010 Créditeurs (créances)	2009 Charges (produits)	2009 Créditeurs (créances)
TPSGC				
Locaux	453 734 $	223 584 $	455 371 $	– $
Gestion et technologie de l'information	70 370	3 629	52 450	9 807
Services de traduction	173 115	765	155 176	374
Détachement d'un employé	(38 212)	(2 180)	–	–
Autres	25 232	585	1 623	–
	684 239	226 383	664 620	10 181
Conseil du Trésor				
Avantages sociaux	1 132 801	116 025	973 392	58 928
Autres	100	–	–	–
	1 132 901	116 025	973 392	58 928
SADC — Services professionnels				
Détachement d'un employé	10 230	–	–	–
Gestion du centre d'appels	358 563		555 687	
	368 793	–	555 687	–
BSIF — Services professionnels				
Services financiers	181 490	6 465	133 724	3 500
Services des ressources humaines	232 418	–	114 864	–
Services de vérification interne	39 731	–	99 120	99 120
Services de recherche	31 500	–	30 000	–
	485 139	6 465	377 708	102 620
École de la fonction publique du Canada				
Formation	24 475			
Parcs Canada				
Collectivité des organismes fédéraux Entente de partage des coûts	1 000	–	–	–
Sécurité publique Canada				
Partage des médias	7 000	–	–	–
Statistique Canada				
Détachement d'un employé			65 323	
Publications	109	–	–	159
	109		65 323	159
Service Canada				
Détachement d'un employé	(62 625)	–	(108 849)	–
Ministère de la Justice Canada				
Détachement d'un employé	151 686	–	164 000	–
Services juridiques	3 086	–	3 760	–
	154 772	–	167 760	–
Ministère des Finances Canada				
Détachement d'un employé	(19 963)	–	–	–
Intérêts sur emprunt du Trésor	15 593	–	62 199	–
	(4 370)	–	62 199	–
Environnement Canada				
Détachement d'un employé	–	–	(12 281)	(12 281)
Pêches et Océans Canada				
Détachement d'un employé	(17 012)	–	76 091	17 012
Industrie Canada				
Détachement d'un employé	(124 669)	(6 277)	(40 491)	–
Gendarmerie royale du Canada				
Autres services			1 500	500
Total	**2 649 752 $**	**342 596 $**	**2 782 659 $**	**177 119 $**

Au cours de l'exercice, l'ACFC a reçu à titre gracieux des services de vérification du Bureau du vérificateur général. Cette opération non monétaire a été comptabilisée à la fois comme une charge et comme financement public pour un montant de 55 000 $.

7. Juste valeur

Les valeurs comptables des instruments financiers de l'ACFC sont réputées être égales à leur juste valeur, en raison de leur nature à court terme.

8. Gestion du risque financier

Les passifs financiers de l'ACFC englobent les créditeurs, les charges à payer et les cotisations constatées d'avance. Ces passifs ont pour principale raison d'être le financement à court terme de l'exploitation de l'Agence. Les actifs financiers comprennent les cotisations à recevoir, les cotisations accumulées et les autres créances.

L'ACFC est exposée aux risques de marché, de crédit et de liquidité se rapportant à ses instruments financiers.

a) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations des prix du marché. Le risque de marché inclut trois types de risque : le risque de taux d'intérêt, le risque de change et l'autre risque de prix, par exemple le risque sur capitaux propres. L'ACFC s'expose au risque de change sur les montants à payer qui doivent être réglés dans une monnaie autre que le dollar canadien de même qu'au risque de taux d'intérêt dont il est question ci-dessous. L'ACFC n'est pas exposée à l'autre risque de prix.

Le **risque de change** est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des monnaies étrangères. L'exposition de l'ACFC au risque de variations des taux de change est principalement liée à son exploitation (là où les produits ou les charges sont libellés dans une monnaie autre que le dollar canadien).

L'ACFC gère son exposition au risque de change en structurant ses contrats en dollars canadiens chaque fois que la situation s'y prête. La majorité des opérations de l'Agence sont libellées en dollars canadiens. Pour cette raison, son exposition au risque de change est négligeable.

La situation n'a aucune incidence sur les produits, étant donné que la facturation est effectuée exclusivement en dollars canadiens.

Le **risque de taux d'intérêt** est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations des taux d'intérêt du marché. L'exposition de l'ACFC au risque de taux d'intérêt du marché est principalement liée aux emprunts contractés, auxquels s'applique un taux d'intérêt variable fixé par le ministère des Finances. Comme tous les montants empruntés doivent être remboursés au plus tard le 31 mars de tout exercice, l'ACFC n'est exposée à aucun risque de taux d'intérêt à la fin de l'exercice. L'Agence s'efforce de réduire ses emprunts en prévoyant ses besoins de trésorerie de façon efficace, en se fondant sur les cotisations des institutions financières. Elle n'est pas autorisée à conclure des ententes afin de réduire son exposition au risque de taux d'intérêt.

Le tableau ci-dessous illustre la sensibilité des charges d'exploitation de l'ACFC à une fluctuation d'un point de pourcentage des taux d'intérêt du marché alors que toutes les autres variables demeurent constantes.

	Fluctuation du taux d'intérêt	Incidence sur les charges
2010	+1 %	25 534 $
	-1 %	(25 534)
2009	+1 %	22 192 $
	-1 %	(22 192)

8. Gestion du risque financier (suite)

b) Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que la contrepartie manque à ses obligations aux termes d'un instrument financier, ce qui provoquerait une perte financière pour l'ACFC. L'exposition maximale de l'ACFC au risque de crédit était de 51 886 $ au 31 mars 2010, ce qui correspond à la valeur comptable des cotisations à recevoir, des cotisations accumulées et d'autres créances.

Toutes les institutions financières fédérales sont tenues de s'inscrire auprès de l'ACFC et d'acquitter les cotisations qu'elle établit. Toute perte subie par l'ACFC du fait qu'une contrepartie ne satisfait pas à ses obligations est comptabilisée dans l'exercice au cours duquel elle a lieu et est perçue l'exercice suivant par voie de cotisations tel que le stipule la *Loi sur l'ACFC*. Des organismes gouvernementaux sont les débiteurs de toutes les autres créances, ce qui occasionne un risque de perte minime. L'ACFC ne détient aucun bien en nantissement.

c) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'ACFC éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. L'Agence vise à tenir suffisamment de liquidités disponibles par la perception des cotisations et des droits pour pouvoir satisfaire à ses exigences opérationnelles. Elle gère le risque de liquidité à la faveur de processus annuels détaillés de planification et de facturation dont la structure lui procure suffisamment de liquidités entre deux périodes de facturation. L'ACFC s'efforce d'estimer avec précision ses frais d'exploitation de l'exercice afin d'estimer avec précision les cotisations et les droits à percevoir des institutions financières fédérales.

L'ACFC a pour politique de régler ses passifs comme suit (en ordre de priorité décroissant) :

- liquidités disponibles;
- emprunts du Trésor.

Le tableau suivant résume le profil d'échéance des passifs financiers de l'ACFC au 31 mars 2010, sur la base de ses paiements contractuels non actualisés. Quand la contrepartie a le choix du moment où le montant est payé, le passif est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer. Quand les montants sont payables en versements échelonnés, chaque versement est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer.

	À vue	Moins de 3 mois	De 3 à 12 mois	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Créditeurs et charges à payer	201 703 $	1 352 060 $	253 731 $	– $	– $	1 807 494 $
Cotisations constatées d'avance	–	–	313 652	–	–	313 652
Total	**201 703 $**	**1 352 060 $**	**567 383 $**	**– $**	**– $**	**2 121 146 $**

8. Gestion du risque financier (suite)

c) Risque de liquidité (suite)

Au plus tard le 31 décembre de chaque exercice, le commissaire doit calculer les charges totales engagées par l'Agence au cours de l'exercice précédent aux fins de l'administration ou de l'application de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière* et des dispositions visant les consommateurs. Ensuite, il établit la fraction des charges, fixée par règlement, que chaque institution financière fédérale doit acquitter sous forme de cotisations. Il peut également établir des cotisations provisoires. Pour pouvoir couvrir ses charges avant que les cotisations des institutions soient établies, l'Agence doit, avant le 31 mars de chaque exercice, demander l'autorisation ministérielle de contracter des emprunts auprès du Trésor en prévision de l'exercice suivant, à concurrence d'une limite préétablie. Le pouvoir de contracter des emprunts auprès du Trésor est accordé en vertu de l'article 13 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière*. Le montant approuvé par le ministre en prévision de l'exercice terminé le 31 mars 2010 est un maximum de 8 000 000 $ (8 000 000 $ en 2009). Tous les emprunts contractés au cours d'un exercice doivent être remboursés à la fin de l'exercice. L'Agence paie des intérêts sur ses emprunts, tel qu'il est décrit sous la rubrique « Risque de taux d'intérêt ».

La note 1 donne des précisions sur les pouvoirs de l'ACFC.

La liquidité des actifs financiers de l'ACFC est énoncée à la note 5 sur les créances.

9. Immobilisations

	Coût			Amortissement cumulé			Valeur comptable nette	
Catégorie	**Solde d'ouverture**	**Ajout net**	**Solde de fermeture**	**Solde d'ouverture**	**Charge d'amortissement**	**Solde de fermeture**	**2010**	**2009**
Mobilier et agencements	597 682 $	21 981 $	619 663 $	477 236 $	34 994 $	512 230 $	107 433 $	120 446 $
Améliorations locatives	519 304	33 128	552 432	519 304	676	519 980	32 452	–
Logiciels	28 744	–	28 744	11 537	4 049	15 586	13 158	17 207
Matériel de bureau	71 266	7 316	78 582	57 823	5 971	63 794	14 788	13 443
Matériel informatique	161 486	40 208	201 694	76 946	58 219	135 165	66 529	84 540
Total	**1 378 482 $**	**102 633 $**	**1 481 115 $**	**1 142 846 $**	**103 909 $**	**1 246 755 $**	**234 360 $**	**235 636 $**

10. Actifs incorporels

	Coût			Amortissement cumulé			Valeur comptable nette	
Catégorie	**Solde d'ouverture**	**Ajout net**	**Solde de fermeture**	**Solde d'ouverture**	**Charge d'amortissement**	**Solde de fermeture**	**2010**	**2009**
Logiciels	102 819 $	– $	102 819 $	83 576 $	6 085 $	89 661 $	13 158 $	19 243 $

11. Avantages sociaux futurs

a) Prestations de retraite

L'ACFC et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique. Le Régime prévoit des prestations en fonction du nombre d'années de service et de la rémunération moyenne à la retraite. Les prestations sont pleinement indexées conformément à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation. Les cotisations patronales estimatives versées pendant l'exercice au Régime de retraite de la fonction publique se sont élevées à 552 939 $ (475 611 $ en 2009).

Comme l'exigent les lois en vigueur, l'ACFC cotise au Régime à raison de 1,94 fois (1,91 en 2009) les cotisations des employés dont le traitement est d'au plus 139 500 $ (136 700 $ en 2009) et de 8,9 fois (7,55 fois en 2009) les cotisations des employés dont le traitement est supérieur à 139 500 $ (136 700 $ en 2009).

b) Indemnités de départ

Le tableau ci-dessous présente l'information relative au régime d'indemnités de départ de l'ACFC.

	2010	2009
Obligation au titre des indemnités constituées au début de l'exercice	**425 329 $**	**391 556 $**
Coût des services rendus au cours de l'exercice	62 616	49 361
Intérêts débiteurs	18 261	17 401
Indemnités versées	(214)	(13 591)
Gain actuariel	(67 452)	(19 398)
Obligation au titre des indemnités constituées à la fin de l'exercice[1]	**438 540**	**425 329**
Gain actuariel (perte actuarielle) net non amorti	23 678	(43 870)
Passif au titre des indemnités constituées	**462 218 $**	**381 459 $**
Charge nette du régime d'indemnités		
Coût des services rendus au cours de l'exercice	62 616 $	49 361 $
Intérêts débiteurs	18 261	17 401
Amortissement des pertes actuarielles nettes[2]	96	1 929
Charge nette du régime d'indemnités	**80 973 $**	**68 691 $**

L'hypothèse actuarielle importante retenue en vue du calcul de l'obligation de l'ACFC au titre des indemnités constituées est un taux d'actualisation de 5,5 % (4,0 % en 2009). Ce taux représente une variation des estimations par rapport à l'exercice précédent afin de mieux tenir compte du taux effectif auquel le passif pourrait actuellement être réglé. Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des indemnités constituées au 31 mars 2010, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 1,5 % pour les années du régime 2011 et 2012 (1,5 % en 2009 pour les années du régime 2010 à 2012 inclusivement). Par la suite, la direction prévoit une augmentation économique annuelle de 2,0 % (2,0 % en 2009). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime d'indemnités est de 14 ans (14 ans en 2009).

Cette variation au chapitre des estimations n'influe en rien sur le passif au titre des indemnités constituées au 31 mars 2010 et a une incidence minimale sur l'exercice ultérieur, puisque les gains (pertes) actuariels nets se situent dans la fourchette de 10 % de l'obligation au titre des indemnités comme il est mentionné à la note 3g) ii).

1 Le coût correspondant aux variations annuelles du passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen des cotisations versées à l'ACFC comme il est mentionné à la note 3h) des états financiers. Les montants perçus en sus des indemnités payées sont présentés dans le bilan sous la rubrique « Liquidités disponibles ».

2 La période d'amortissement est la durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2010

12. Obligations contractuelles

Le tableau qui suit fait état des obligations contractuelles découlant des ententes de services conclues par l'ACFC avec divers ministères et une société d'État pour obtenir des services importants, ainsi que des paiements de location minimaux exigibles d'ici l'échéance du bail contracté par l'Agence pour ses locaux.

Exercice se terminant le 31 mars	Ententes de services	Contrat de location-exploitation	Total
2011	825 231 $	444 620 $	1 269 851 $
2012	846 246	446 828	1 293 074
2013	806 990	451 325	1 258 315
2014	809 603	456 003	1 265 606
2015	834 012	230 340	1 064 352
Total	**4 122 082 $**	**2 029 116 $**	**6 151 198 $**

13. Financement public

Depuis 2007 2008, l'ACFC a droit à des crédits parlementaires conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la *Loi*. Le financement doit servir à l'élaboration et à la diffusion de matériel didactique pour l'enseignement des connaissances financières de base, en particulier aux jeunes adultes, et à la distribution du matériel en question et de l'information par l'intermédiaire de fournisseurs de services d'éducation financière. Durant l'exercice terminé le 31 mars 2010, l'ACFC a reçu des crédits totalisant 1 842 487 $ (1 945 466 $ en 2009).

L'ACFC a également comptabilisé une aide non monétaire du gouvernement pour les services de vérification fournis par le Bureau du vérificateur général pour un montant de 55 000 $.

14. Gestion du capital

L'ACFC fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts. Son mode de gestion du capital lui prescrit d'engager des coûts réels proches des données estimatives communiquées à ses intervenants payeurs. Il lui est interdit d'émettre des titres de participation ou de créance pour répondre à ses besoins en capital. Tout déficit ou excédent d'exploitation est pris en compte dans le calcul des cotisations imputées aux entités réglementées l'exercice suivant. L'Agence a recouvré la totalité des coûts engagés pendant l'exercice.

L'ACFC n'est assujettie à aucune exigence en matière de capital imposée de l'extérieur. L'ACFC n'a pas modifié ses objectifs, politiques ou procédés concernant la gestion du capital durant l'exercice terminé le 31 mars 2010.

15. Sanctions administratives pécuniaires

Les sanctions administratives pécuniaires imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et ne figurent pas dans le solde des liquidités disponibles. En conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

l'ACFC a perçu 450 000 $ (50 000 $ en 2009) de sanctions administratives pécuniaires au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2010.

16. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés pour tenir compte de la présentation adoptée pour l'exercice en cours.

NOS COORDONNÉES

Nous vous invitons à nous faire part de vos questions et de vos commentaires. L'ACFC offre aux consommateurs des publications, de l'information et des outils interactifs.

Site Web institutionnel	acfc-fcac.gc.ca
Sites Web sur l'éducation financière	laclikeconomik.gc.ca monargentmesoutils.ca
Téléphone (sans frais) (Centre de communications avec les consommateurs) De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-461-2232 613 996 5454
Téléscripteur (sans frais) (pour les personnes sourdes ou malentendantes) De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-914-6097 613-947-7771
Télécopieur (sans frais) De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-814-2224 613-941-1436
Courriel	info@acfc-fcac.gc.ca
Adresse	Agence de la consommation en matière financière du Canada Édifice Enterprise, 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Agence de la consommation en matière financière du Canada